



CONTRATO DAGA/050/2026

CONTRATO CERRADO PLURIANUAL NÚMERO **DAGA/050/2026**, CORRESPONDIENTE A LA CONTRATACIÓN DE LA **"PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC"**, EN ADELANTE **"EL SERVICIO"**, CON CARÁCTER **NACIONAL**, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.N.C., I.B.D., EN LO SUCESIVO **"BANOBRAS"**, REPRESENTADA POR LA SERVIDORA PÚBLICA MARYTELL CASTELLANOS RUEDA, PERSONA TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, Y POR LA OTRA, **OMNI PRINTER, S.A. DE C.V.**, REPRESENTADA POR FRANCISCO JAVIER ORENDAIN NAVARRETE, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL Y COMÚN, EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON **OPUS HIGH DIRECTION, S.A. DE C.V.**, REPRESENTADA POR MARISOL ADRIANA SOLÍS ALARCÓN, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, EN LO SUCESIVO **"LA AGRUPACIÓN"**, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ **"LAS PARTES"**, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

1. **"BANOBRAS"** declara que:
 - 1.1. Es una Sociedad Nacional de Crédito, legalmente constituida como una entidad, de conformidad con las leyes mexicanas, misma que opera como Institución de Banca de Desarrollo, cuya competencia y atribuciones se señalan en la Ley Orgánica del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, el Reglamento Orgánico del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, así como los demás ordenamientos jurídicos vigentes aplicables.
 - 1.2. Conforme a lo dispuesto por las Políticas Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de **"BANOBRAS"**, en lo sucesivo las **"POBALINES"**, la servidora pública Marytell Castellanos Rueda, persona Titular de la Dirección de Recursos Materiales, con R.F.C. [REDACTED], es quien tiene conferidas las facultades legales suficientes para celebrar el presente contrato, y cuenta con poder general para actos de administración en términos de la escritura pública número 147,852 (ciento cuarenta y siete mil ochocientos cincuenta y dos), libro 3,153 (tres mil ciento cincuenta y tres), de fecha 17 de noviembre de 2023, otorgada ante la fe del Licenciado José Ángel Villalobos Magaña, Titular de la Notaría Pública número 9 de la Ciudad de México, inscrita en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México, bajo el folio mercantil electrónico número 80259, de fecha 23 de mayo de 2024, quien podrá ser sustituida en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que por ello, sea necesario celebrar un convenio modificatorio.
 - 1.3. De conformidad con lo dispuesto por los artículos 2, fracción IV, y 129, penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (RLAASSP), así como en términos de lo señalado en el numeral **"22. Denominación del área administradora y técnica del contrato"** del documento denominado **"ANEXO TÉCNICO"**, la persona Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, a cargo de la persona servidora pública, César Mendoza Torres, con R.F.C. [REDACTED] o quien en su caso ocupe dicho cargo, o quien asuma las atribuciones del puesto, o a quien designe expresamente, será el servidor público encargado de administrar, supervisar, vigilar y verificar el cumplimiento del presente contrato, auxiliado por la persona Titular de la Subdirección de Operación e Infraestructura de TI, quien será considerado como Administrador Operativo del contrato y quien será considerado como el responsable de la validación y seguimiento de las obligaciones para el cumplimiento de las obligaciones contractuales, que se derivan del **"ANEXO TÉCNICO"** y sus alcances, obligándose **"LA AGRUPACIÓN"** para los efectos del presente contrato.
 - 1.4. Suscribe el presente contrato la servidora pública Karla De Tuya García, persona Titular de la Gerencia Ejecutiva de Adquisiciones, con R.F.C. [REDACTED] como responsable del procedimiento de contratación.





CONTRATO DAGA/050/2026

- 1.5. La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de contratación por Licitación Pública de carácter nacional, con número asignado por la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas (COMPRAS MX) **LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026**, al cual en lo sucesivo se le denominará **"LA LICITACIÓN"**, como consta en el ACTA CORRESPONDIENTE A LA CELEBRACIÓN DEL ACTO DE FALLO, de fecha 14 de abril del 2026, misma que obra en el expediente de contratación correspondiente, realizado por la persona Titular de la Gerencia Ejecutiva de Adquisiciones, en su carácter de área contratante, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 2, fracción I del **"RLAASSP"**, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 134, párrafos quinto y sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), 35, fracción I y 39, fracción I de la **"LAASSP"**, 18 del **"RLAASSP"**, así como en términos de lo señalado en el numeral III.7. "De la contratación", de los **"POBALINES"**.
- 1.6. **"BANOBRAS"** cuenta con los recursos necesarios y suficientes, así como con la autorización para ejercerlos en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, conforme a lo establecido en el artículo 33, párrafo primero de la **"LAASSP"**, como se acredita con el documento denominado "Requisición de Bienes, Arrendamientos y Servicios Suficiencia Presupuestal", sellado por la persona Titular de la Gerencia de Programación y Control Presupuestal con fecha 23 de diciembre del 2025, identificado mediante el número de control interno de la Gerencia Ejecutiva de Adquisiciones 044, con números de verificación 2026-120, 2027-021, 2028-001 de la Gerencia de Programación y Control Presupuestal, con cargo a la partida presupuestal número 31904 y clave del Clasificador Único de las Contrataciones Públicas (CUCoP) número 31900004.
- 1.7. Cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes N° **BNO670315CD0**.
- 1.8. Tiene establecido su domicilio en Avenida Javier Barros Sierra N° 515, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01219, Ciudad de México mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.
- 1.9. Cuenta con una Política de Género cuyos principios buscan potenciar los impactos positivos de género, la cual es aplicable al personal, proveedores y directrices internas de la Institución; y una Política Ambiental y Social, así como una Estrategia de Banco Sostenible, que impulsa el desarrollo de proyectos que contribuyen al bienestar social, y busca respetar el medio ambiente y la conservación de los ecosistemas, igualmente aplicable al personal de esta Institución y extensiva a clientes de **"BANOBRAS"**.
- 1.10. Se consultó en el Directorio de Proveedores y Contratistas Sancionados de la página de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno que **"LA AGRUPACIÓN"** no se encontró inhabilitada en los términos de la **"LAASSP"** y la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas (LOPSRM).
2. **"LA AGRUPACIÓN"** declara a través de **OMNI PRINTER, S.A. DE C.V.** que:
- 2.1. Es una Sociedad Anónima de Capital Variable, legalmente constituida mediante escritura pública número 99,463 (Noventa y nueve mil cuatrocientos sesenta y tres) Libro mil novecientos veintidós, de fecha 13 de mayo del 2015, otorgada ante la fe del Licenciado Jorge Alfredo Domínguez Martínez, Titular de la Notaría número 140 del Distrito Federal, ahora Ciudad de México; inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, ahora Ciudad de México, bajo el folio mercantil electrónico número 539835 -1, de fecha 23 de julio del 2015; denominada como



CONTRATO DAGA/050/2026

OMNI PRINTER, S.A. DE C.V.

- 2.2. Mediante escritura pública número 121,572 (Ciento veintiún mil quinientos setenta y dos) de fecha 21 de abril del 2017, otorgada ante la Fe del Licenciado José Eugenio Castañeda Escobedo, Titular de la Notaría número 211 de la Ciudad de México, se protocolizó el Acta de Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas, donde se acordó, entre otros asuntos, la modificación al objeto social, reformando el artículo segundo de los estatutos sociales; inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, ahora Ciudad de México, bajo el folio mercantil electrónico número 539835 -1 de fecha 11 de octubre del 2017.
- 2.3. Mediante escritura pública número 2,483 (Dos mil cuatrocientos ochenta y tres) de fecha 30 de diciembre del 2020, otorgada ante la Fe del Licenciado Francisco Xavier Borrego Hinojosa Linage, Notario Público número 192 del Estado de México, con residencia en Tlalnepantla de Baz, se protocolizó el Acta de Asamblea General Extraordinaria y Ordinaria de Accionistas, donde se acordó, entre otros asuntos, modificar integralmente los estatutos sociales; inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, ahora Ciudad de México, bajo el folio mercantil electrónico número 539835 - 1 de fecha 23 de noviembre del 2021.
- 2.4. Mediante escritura pública número 3,329 (Tres mil trescientos veintinueve) de fecha 23 de julio del 2021, otorgada ante la Fe del Licenciado Francisco Xavier Borrego Hinojosa Linage, Notario Público número 192 del Estado de México, con residencia en Tlalnepantla de Baz, se protocolizó el Acta de Asamblea General Extraordinaria y Ordinaria de Accionistas, donde se acordó, entre otros asuntos, la modificación al objeto social, reformando el artículo segundo de los estatutos sociales; inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, ahora Ciudad de México, bajo el folio mercantil electrónico número 539835 - 1 de fecha 07 de enero del 2022.
- 2.5. Tiene como objeto social lo siguiente: 1. Compraventa, arrendamiento, consignación, distribución, importación, exportación y comercialización de equipos de impresión e impresión térmica, equipos de cómputo, equipos de infraestructura de tecnologías de la información equipos de almacenamiento de datos, dispositivos móviles como tabletas y puntos de venta, entre otros, consumibles, partes, refacciones y accesorios; así como software relacionado con la administración de dichos equipos y licencias para su uso. 2. La venta de soluciones y herramientas de software y hardware, aplicaciones, licencias, suscripciones y servicios en la "nube" de internet, tal y como se señala en la escritura pública 3,329 antes mencionada.

Francisco Javier Orendain Navarrete, en su carácter de Representante Legal cuenta con las facultades legales suficientes, las cuales a la fecha no le han sido limitadas, modificadas, ni revocadas, en forma alguna, para obligar a su representada en los términos y condiciones establecidos en el presente contrato, según consta en la escritura pública número 2,483 (Dos mil cuatrocientos ochenta y tres) de fecha 30 de diciembre del 2020, otorgada ante la Fe del Licenciado Francisco Xavier Borrego Hinojosa Linage, Notario Público número 192 del Estado de México, con residencia en Tlalnepantla de Baz; inscrita en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México, bajo el folio mercantil electrónico número 539835 - 1 de fecha 23 de noviembre del 2021.

- 2.6. Reúne las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, y cuenta con la organización y elementos necesarios para su



CONTRATO DAGA/050/2026

cumplimiento.

- 2.7. Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes No. **OPR150513LV3**.
- 2.8. Manifiesta bajo protesta de decir verdad que no se encuentran dentro de alguno de los supuestos comprendidos en los artículos 71 y 90 de la **"LAASSP"**.
- 2.9. Manifiesta bajo protesta de decir verdad que, conoce el contenido del artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas (LGRA), especificando que no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público, motivo por el cual, con la formalización del presente contrato no se actualiza un conflicto de interés.
- 2.10. De conformidad con lo establecido por el artículo 3, fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, en términos del artículo 58 del **"RLAASSP"**, así como en términos de lo dispuesto en el ACUERDO por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de junio de 2009, manifiesta bajo protesta de decir verdad que, se encuentra constituida conforme a las leyes mexicanas, y con base los criterios (sector, número total de trabajadores y ventas anuales) establecidos en el acuerdo antes citado, por lo que manifiesta que su representada es una empresa Grande.
- 2.11. Su Representante Legal se identifica plenamente mediante pasaporte vigente expedido a su favor por la Secretaría de Relaciones Exteriores.
- 2.12. Está al corriente en los pagos de sus obligaciones fiscales, en específico las previstas en el artículo 32-D del Código Fiscal Federal vigente, así como de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) y el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS); lo que acredita con las Opiniones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales y en materia de Seguridad Social, emitidas por el SAT e IMSS, respectivamente, así como con la Constancia de Situación Fiscal en materia de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, emitida por el INFONAVIT, las cuales se encuentran vigentes y obran en el expediente respectivo. Asimismo, se obliga a estar al corriente durante la vigencia del contrato.
- 2.13. Señala como su domicilio para todos los efectos legales el ubicado en: Calle Monzón #173, Colonia Cerro de la Estrella, Alcaldía Iztapalapa, C.P. 09860, Ciudad de México.
3. **"LA AGRUPACIÓN"** declara a través de **OPUS HIGH DIRECTION, S.A. DE C.V.** que:
- 3.1. Es una Sociedad Anónima de Capital Variable, legalmente constituida mediante escritura pública número 224,599 (Doscientos veinticuatro mil quinientos noventa y nueve) Libro Cinco mil ciento cincuenta y uno, de fecha 06 de noviembre del 2019, otorgada ante la fe del Licenciado Cecilio González Márquez, Titular de la Notaría pública número



CONTRATO DAGA/050/2026

151 de la Ciudad de México; inscrita en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México, bajo el folio mercantil electrónico número N-2019096443, de fecha 03 de diciembre del 2019; denominada como **OPUS HIGH DIRECTION, S.A. DE C.V.**

- 3.2. Mediante Escritura Pública número 3,315 (Tres mil trescientos quince) de fecha 21 de julio del 2021, otorgada ante la fe del Licenciado Francisco Xavier Borrego Hinojosa Linage, Notario Público número 192 del Estado de México, con residencia en Tlalnepantla de Baz, inscrita en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México bajo el folio mercantil número N-2019096443 el día 19 de noviembre del 2021, se hace constar la protocolización del Acta de Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas, donde se acordó, entre otros asuntos, la modificación al objeto social, reformando el artículo segundo de los estatutos sociales.
- 3.3. Mediante escritura pública número 3,953 (Tres mil novecientos cincuenta y tres) de fecha 21 de enero del 2022, otorgada ante la Fe del Licenciado Francisco Xavier Borrego Hinojosa Linage, Notario Público número 192 del Estado de México, con residencia en Tlalnepantla de Baz, inscrita en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México bajo el folio mercantil número N-2019096443 el día 03 de agosto del 2022, se protocolizó el Acta de Asamblea General Ordinaria de Accionistas, donde se acordó, entre otros asuntos, la venta de acciones en favor de Omni Printer S.A. de C.V.
- 3.4. Tiene como objeto social el siguiente: a) Prestar, coordinar e instrumentar cualquier tipo de servicios tales como legales, fiscales, administrativos, financieros, de tesorería, auditoría, mercadotecnia, preparación de balances y presupuestos, elaboración de programa y manuales, planimetría y cartografía, de ingeniería y sistemas, incluyendo soporte técnico de equipos de tecnología, software y hardware, de análisis de resultados de operación, evaluación de información sobre productividad y de posibles financiamientos. La preparación de estudios acerca de disponibilidad de capital, entre otros, tal y como se establece en la escritura número 3,315 antes mencionada.
- 3.5. Marisol Adriana Solís Alarcón, en su carácter de Representante legal, cuenta con las facultades legales suficientes, las cuales a la fecha no le han sido limitadas, modificadas ni revocadas, en forma alguna, para obligar a su representada en los términos y condiciones establecidos en el presente contrato, según consta en la escritura pública número 5,424 (Cinco mil cuatrocientos veinticuatro) de fecha 26 de abril del 2023, otorgada ante la Fe del Licenciado Francisco Xavier Borrego Hinojosa Linage, Notario Público número 192 del Estado de México, con residencia en Tlalnepantla de Baz, inscrita en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México, bajo el folio mercantil electrónico número N-2019096443, de fecha 27 de julio del 2023.
- 3.6. Reúne las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, y cuenta con la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.
- 3.7. Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes No. **OHD191112PL6**.
- 3.8. Manifiesta bajo protesta de decir verdad que no se encuentran dentro de alguno de los supuestos comprendidos en los



CONTRATO DAGA/050/2026

artículos 71 y 90 de la **"LAASSP"**.

- 3.9. Manifiesta bajo protesta de decir verdad que conoce el contenido del artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas (LGRA), especificando que no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público, motivo por el cual, con la formalización del presente contrato no se actualiza un conflicto de interés.
- 3.10. De conformidad con lo establecido por el artículo 3, fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, en términos del artículo 58 del **"RLAASSP"**, así como en términos de lo dispuesto en el ACUERDO por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de junio de 2009, manifiesta bajo protesta de decir verdad que, se encuentra constituida conforme a las leyes mexicanas, y con base los criterios (sector, número total de trabajadores y ventas anuales) establecidos en el acuerdo antes citado, por lo que manifiesta que su representada es una empresa Pequeña.
- 3.11. Su Apoderada Legal se identifica plenamente mediante credencial para votar vigente expedido a su favor por el Instituto Nacional Electoral.
- 3.12. Está al corriente en los pagos de sus obligaciones fiscales, en específico las previstas en el artículo 32-D del Código Fiscal Federal vigente, así como de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) y el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS); lo que acredita con las Opiniones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales y en materia de Seguridad Social, emitidas por el SAT e IMSS, respectivamente, así como con la Constancia de Situación Fiscal en materia de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, emitida por el INFONAVIT, las cuales se encuentran vigentes y obran en el expediente respectivo. Asimismo, se obliga a estar al corriente durante la vigencia del contrato.
- 3.13. Señala como su domicilio para todos los efectos legales el ubicado en: Avenida Santa Fe #428, Torre 1, Piso 17, Interior 1702, Colonia Santa Fe Cuajimalpa, Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05348, Ciudad de México.
4. Declara **"LA AGRUPACIÓN"** que:
 - 4.1. **"LA AGRUPACIÓN"** celebró con fecha 30 de marzo del 2026, un convenio para integrar una participación conjunta, en adelante **"EL CONVENIO"** cuyo objeto es que las partes acuerdan en participar de manera conjunta para la contratación de **"EL SERVICIO"**.

Dicho documento forma parte integrante de este instrumento como **ANEXO D**.

En la cláusula tercera de **"EL CONVENIO"** se señalan las obligaciones a cubrir por cada uno de los integrantes de **"LA AGRUPACIÓN"**, siendo las siguientes:

SOCIEDAD	SERVICIO QUE PROVEE
OMNI PRINTER, S.A. DE C.V.	• REPRESENTANTE COMÚN.





CONTRATO DAGA/050/2026

SOCIEDAD	SERVICIO QUE PROVEE
	• FACTURACIÓN. • GESTIÓN DOCUMENTAL (ATENCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTESTACIÓN A OFICIOS Y REQUERIMIENTOS, ANÁLISIS DE DEDUCTIVAS). • CONTRATOS. • CAPACIDAD DE RECURSOS ECONÓMICOS. • FIANZA. • LICENCIAMIENTO Y SOPORTE DE HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE MESA DE SERVICIO. • LICENCIAMIENTO Y SOPORTE DE HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE MONITOREO.
OPUS HIGH DIRECTION, S.A. DE C.V.	• PERSONAL ESPECIALIZADO. • ADMINISTRACIÓN DE MESA DE SERVICIO Y MONITOREO. • CONTRATOS. • CAPACIDAD DE RECURSOS ECONÓMICOS.

5. Declaran "LAS PARTES":

- 5.1. Han revisado y obtenido todas y cada una de las autorizaciones para celebrar el presente contrato, además de que sus representantes cuentan con las autorizaciones de carácter legal y administrativo necesarias, así como con las facultades y capacidad legal suficientes para tales efectos, mismas que no les han sido modificadas, restringidas ni revocadas en forma alguna, a la fecha de formalización del presente contrato.
- 5.2. Para la celebración del presente contrato se han conducido con apego a la LGRA; se comprometen a actuar conforme a las mismas durante su ejecución, hacia sus contrapartes y terceros; **"LAS PARTES"** aceptan expresamente que la transgresión a esta declaración implica una violación del presente contrato.
- 5.3. Durante la vigencia del contrato y en términos de lo dispuesto por la Ley Federal Para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, se comprometen a actuar con estricto apego a las siguientes reglas de conducta para combatir la extorsión y el soborno:
- **"BANOBRAS"** vigilará que las personas servidoras públicas que intervengan en la administración, supervisión y/o ejecución del presente contrato cumplan con los compromisos pactados.
 - **"LA AGRUPACIÓN"** actuará siempre con lealtad y mantendrá confidencialidad sobre la información que **"BANOBRAS"**, le haya brindado para la ejecución del presente contrato.
 - **"LA AGRUPACIÓN"** desempeñará con honestidad las actividades que conforman la ejecución del presente contrato; actuando con integridad y profesionalismo cuidando que no se perjudiquen los intereses de **"BANOBRAS"**.
 - **"LA AGRUPACIÓN"** por sí mismo o a través de interpósita persona, incluyendo a sus empleados y/o representantes, se abstendrá de ofrecer, prometer, dar o aceptar una ganancia pecuniaria indebida para o por las personas servidoras públicas de **"BANOBRAS"**, con el fin de obtener o conservar un negocio u otra ventaja impropia.
 - **"LA AGRUPACIÓN"** denunciará ante las autoridades correspondientes los hechos que le consten y que pudiesen ser constitutivos de responsabilidades administrativas y/o penales de las personas servidoras públicas de **"BANOBRAS"** y/o de cualquier tercero que implique violación a la presente declaración.



CONTRATO DAGA/050/2026

- **"BANOBRAS"** exhortará a las personas servidoras públicas que por razón de su actividad intervengan en la administración, supervisión y/o ejecución del presente contrato, que cumplan con los compromisos pactados y difundan el presente compromiso entre su personal, así como a terceros que trabajen para **"BANOBRAS"**, que por razones de sus actividades intervengan durante la administración, supervisión y/o ejecución del presente contrato.
- **"BANOBRAS"** desarrollará sus actividades en la administración, supervisión y/o ejecución del presente contrato dentro del código de conducta de **"BANOBRAS"**.
- **"BANOBRAS"** evitará arreglos compensatorios o contribuciones destinadas a favorecer indebidamente a **"LA AGRUPACIÓN"**; de esta forma, actuará con honestidad y transparencia durante la administración, supervisión y/o ejecución del presente contrato.

5.4. Que es su voluntad celebrar el presente contrato y sujetarse a sus términos y condiciones, por lo que de común acuerdo se obligan de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

"LA AGRUPACIÓN" acepta y se obliga a proporcionar a **"BANOBRAS"**, **"EL SERVICIO"** conforme a las características, plazos, términos y condiciones, establecidas en este contrato, que se indican en el documento denominado **"ANEXO TÉCNICO" (ANEXO A)**, elaborado por el área requirente, en el documento denominado **"CUMPLIMIENTO A LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN" (ANEXO B)** y en el acta de la **JUNTA DE ACLARACIONES DE "LA LICITACIÓN" (ANEXO C)**, mismos que forman parte integrante del presente contrato como si a la letra se insertase.

SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO.

"BANOBRAS" pagará a **"LA AGRUPACIÓN"** como contraprestación por los servicios objeto de este contrato, la cantidad de **\$32,970,073.00 (Treinta y dos millones novecientos setenta mil setenta y tres pesos 00/100 M.N.)** más la cantidad de **\$5,275,211.68 (Cinco millones doscientos setenta y cinco mil doscientos once pesos 68/100 M.N.)** correspondiente al Impuesto al Valor Agregado, dando un monto total de **\$38,245,284.68 (Treinta y ocho millones doscientos cuarenta y cinco mil doscientos ochenta y cuatro pesos 68/100 M.N.)**, importe que se cubrirá en cada uno de los ejercicios fiscales, de acuerdo a lo siguiente:

Ejercicio Fiscal	Monto sin impuestos	Monto con impuestos
2026	\$21,262,940.00	\$24,665,010.40
2027	\$10,660,436.13	\$12,366,105.91
2028	\$1,046,696.87	\$1,214,168.37
TOTAL:	\$32,970,073.00	\$38,245,284.68

Las partes convienen expresamente que las obligaciones de este contrato, cuyo cumplimiento se encuentra previsto realizar durante los ejercicios fiscales de **2026, 2027 y 2028** quedarán sujetas para fines de su ejecución y pago a la disponibilidad presupuestaria, con que cuente **"BANOBRAS"**, conforme al Presupuesto de Egresos de la Federación que para el ejercicio fiscal correspondiente apruebe la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, sin que la no realización de la referida condición suspensiva origine responsabilidad para alguna de las partes.



CONTRATO DAGA/050/2026

Los precios unitarios ofertados por **"LA AGRUPACIÓN"** son parte integrante del presente contrato como **(ANEXO E)**.

Los precios ofertados por **"LA AGRUPACIÓN"** serán fijos y en moneda nacional (PESO MEXICANO) hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo todos los conceptos y costos involucrados en la prestación de **"EL SERVICIO"**, por lo que **"LA AGRUPACIÓN"** no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

TERCERA. ANTICIPO.

Para el presente contrato **"BANOBRAS"** no otorgará anticipo a **"LA AGRUPACIÓN"**.

CUARTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.

"BANOBRAS" realizará el o (los) pago (s) que resulte (n) procedente (s) a **"LA AGRUPACIÓN"**, de forma mensual (a excepción del servicio S1 que será pagado en una sola exhibición) conforme a lo señalado en el numeral **"15. Forma de pago"** del **ANEXO TÉCNICO**, una vez que se haya recibido **"EL SERVICIO"** a entera satisfacción de **"BANOBRAS"**, a través de la persona Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, dentro de los 17 (diecisiete) días hábiles posteriores a la entrega del comprobante fiscal digital (CFDI) respectivo, el cual, le será hecho del conocimiento mediante oficio correspondiente, previa emisión de la Constancia de Aceptación de los Servicios emitida por la persona Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, quien revisará que el CFDI cumpla, en cuanto a su contenido, con lo estipulado en el presente contrato, el **"ANEXO TÉCNICO"** y la oferta económica de **"LA AGRUPACIÓN"**.

El cómputo del plazo para realizar el pago se contabilizará a partir del día hábil siguiente de la aceptación del CFDI o factura electrónica, y ésta reúna los requisitos fiscales que establece la legislación en la materia, el desglose de **"EL SERVICIO"** prestado, el monto, se verifique su autenticidad, no existan aclaraciones al importe y vaya acompañada con la documentación soporte de la prestación de los servicios facturados.

De conformidad con el artículo 135 del **"RLAASSP"**, en caso de que el CFDI o factura electrónica entregado presente errores, la persona servidora pública administradora del presente contrato o a quien ésta designe por escrito, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes de su recepción, indicará a **"LA AGRUPACIÓN"** las deficiencias que deberá corregir; por lo que, el procedimiento de pago reiniciará en el momento en que **"LA AGRUPACIÓN"** presente el CFDI y/o documentos soporte corregidos y sean aceptados.

El tiempo que **"LA AGRUPACIÓN"** utilice para la corrección del CFDI y/o documentación soporte entregada, no se computará para efectos de pago, de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la **"LAASSP"**.

El CFDI o factura electrónica deberá ser presentada al correo de la persona Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, revisará que el o los CFDI cumplan en cuanto a su contenido con lo estipulado en el presente instrumento jurídico.

El CFDI o factura electrónica se deberá presentar desglosando el impuesto cuando aplique.

"LA AGRUPACIÓN" manifiesta su conformidad que, hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de la prestación de **"EL SERVICIO"**, no se tendrán como recibido o aceptado por la persona servidora pública administradora del presente contrato.



CONTRATO DAGA/050/2026

Para efectos de trámite de pago, **"LA AGRUPACIÓN"** deberá ser titular de una cuenta bancaria, en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago, respecto de la cual deberá proporcionar toda la información y documentación que le sea requerida por **"BANOBRAS"**, para efectos del pago.

"LA AGRUPACIÓN" deberá presentar la información y documentación que **"BANOBRAS"** le solicite para el trámite de pago, atendiendo a las disposiciones legales e internas de **"BANOBRAS"**.

El pago de la prestación de **"EL SERVICIO"**, recibido, quedará condicionado proporcionalmente al pago que **"LA AGRUPACIÓN"** deba efectuar por concepto de penas convencionales y, en su caso, deductivas. **"BANOBRAS"** no cubrirá pago alguno respecto de **"EL SERVICIO"** proporcionado por **"LA AGRUPACIÓN"**, que no cumpla en su totalidad con los requisitos fiscales y los solicitados en el presente contrato y en el **"ANEXO TÉCNICO"**.

El o los pagos que deriven de la relación contractual serán cubiertos por **"BANOBRAS"** en las oficinas de la Gerencia de Pagos, ubicada en la Avenida Javier Barros Sierra N° 515, Planta Baja, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01219, Ciudad de México, o bien, serán depositados electrónicamente en la cuenta bancaria cuyos datos aparecen en la carátula de cuenta proporcionada por **"LA AGRUPACIÓN"**, la cual, será enviada a la persona Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, posterior a la firma del presente instrumento jurídico, de tal forma que como mínimo contendrá: la Clabe interbancaria de 18 (dieciocho) dígitos, número de cuenta, nombre de la institución de crédito, sucursal y nombre del cuentahabiente.

Para el caso de que **"LA AGRUPACIÓN"** cambie el número de cuenta bancaria, lo hará del conocimiento de **"BANOBRAS"** por conducto de la persona Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, para que los siguientes pagos sean efectuados a dicha cuenta.

En caso de incumplimiento en el o los pagos referidos en la presente cláusula, **"BANOBRAS"** acepta y reconoce que a solicitud de **"LA AGRUPACIÓN"**, deberá pagar gastos financieros conforme a la tasa que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación, en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Dichos gastos se calcularán sobre las cantidades no pagadas y se computarán por días naturales, desde que se venció el plazo pactado hasta la fecha en que las cantidades que correspondan se pongan efectivamente a disposición de **"LA AGRUPACIÓN"**, en la forma y términos prescritos por el artículo 73, párrafo segundo de la **"LAASSP"**.

Tratándose de pagos en exceso que haya recibido **"LA AGRUPACIÓN"**, éste deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso más los intereses correspondientes, conforme a lo señalado en el párrafo anterior. Los intereses se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales, desde la fecha del pago hasta la fecha en que las cantidades que correspondan se pongan efectivamente a disposición de **"BANOBRAS"**, en la forma y términos prescritos por el artículo 73, párrafo tercero de la **"LAASSP"**.

Una vez cumplida la totalidad de las obligaciones de **"LA AGRUPACIÓN"** a entera satisfacción de **"BANOBRAS"**, mediante la aceptación de la persona Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, deberá proceder inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales.



CONTRATO DAGA/050/2026

QUINTA. LUGAR, PLAZOS Y CONDICIONES DE “EL SERVICIO”.

La prestación de “**EL SERVICIO**” se realizará conforme a los plazos, condiciones y entregables establecidos por “**BANOBRAS**” en el “**ANEXO TÉCNICO**” y del presente contrato.

El lugar para la entrega de la prestación de “**EL SERVICIO**” será en los lugares señalados en el numeral “**7.1 Lugar para la prestación de servicios**”, del “**ANEXO TÉCNICO**”.

En los casos que derivado de la verificación se detecten defectos o discrepancias en la prestación de “**EL SERVICIO**” o incumplimiento en las especificaciones técnicas, “**LA AGRUPACIÓN**” deberá realizar la sustitución o corrección, conforme lo indica el “**ANEXO TÉCNICO**” sin costo adicional para “**BANOBRAS**”.

SEXTA. VIGENCIA.

“**LAS PARTES**” convienen en que la vigencia del presente contrato será a partir del **14 de abril del 2026** y hasta el **13 de abril del 2028**.

SÉPTIMA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

“**LAS PARTES**” están de acuerdo que “**BANOBRAS**” por razones fundadas y explícitas podrá ampliar el monto o la cantidad de “**EL SERVICIO**”, de conformidad con el artículo 74 de la “**LAASSP**”, siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el **20% (veinte por ciento)** de los establecidos originalmente, el precio unitario sea igual al originalmente pactado y el contrato esté vigente. La modificación se formalizará mediante la celebración de un Convenio Modificatorio.

“**BANOBRAS**”, podrá ampliar la vigencia del presente contrato, siempre y cuando, no implique incremento del monto contratado o de la cantidad de “**EL SERVICIO**”, siendo necesario que se obtenga el previo consentimiento de “**LA AGRUPACIÓN**”.

De presentarse caso fortuito o fuerza mayor, o por causas atribuibles a “**BANOBRAS**”, se podrá modificar el plazo del presente contrato, debiendo acreditar dichos supuestos con las constancias respectivas. La modificación del plazo por caso fortuito o fuerza mayor podrá ser solicitada por cualquiera de “**LAS PARTES**”.

En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, no procederá la aplicación de penas convencionales por atraso.

Cualquier modificación al presente contrato deberá formalizarse a través de la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas (Compras MX), por el servidor público de “**BANOBRAS**” que lo haya hecho, o quien lo sustituya o esté facultado para ello, para lo cual “**LA AGRUPACIÓN**” realizará el ajuste respectivo de la garantía de cumplimiento, en términos del artículo 136, último párrafo del Reglamento de la “**LAASSP**”, salvo que por disposición legal se encuentre exceptuado de presentar garantía de cumplimiento.

“**BANOBRAS**” se abstendrá de hacer modificaciones que se refieran a precios, anticipos, pagos progresivos, especificaciones y, en general, cualquier cambio que implique otorgar condiciones más ventajosas a un “**PROVEEDOR**” comparadas con las establecidas originalmente.



CONTRATO DAGA/050/2026

OCTAVA. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS

Para la prestación de **"EL SERVICIO"**, materia del presente contrato, no se requiere que **"LA AGRUPACIÓN"** presente garantía por la calidad de **"EL SERVICIO"** contratado.

NOVENA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Conforme a los artículos 66, fracción XI, 69, fracción II y 70, fracción II de la **"LAASSP"**, correlativos al artículo 130, fracción III y 151 del **"RLAASSP"**, **"LA AGRUPACIÓN"** se obliga a constituir una garantía indivisible por el cumplimiento fiel y exacto de todas las obligaciones derivadas de este contrato, así mismo se obliga a garantizar todas y cada una de las obligaciones contraídas mediante el presente contrato, entregando en un plazo que no exceda de 10 (diez) días naturales siguientes a la formalización del presente contrato, una póliza de fianza a favor de **"BANOBRAS"**, expedida por una institución mexicana autorizada en los términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, o bien, en alguna de las otras formas señaladas en el artículo 79, fracción III del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH), por un importe equivalente al **10% (diez por ciento) del monto total** antes del I.V.A., señalado en la cláusula **SEGUNDA** del presente contrato.

En caso de entregarse a través de una póliza de fianza, el texto de la citada póliza, deberá estar redactado conforme a lo dispuesto por los artículos 151, fracción I del **"RLAASSP"** y 166 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas; así como, las disposiciones de carácter general por las que se aprueban los modelos de pólizas de fianzas constituidas como garantía en las contrataciones públicas realizadas al amparo de la ley de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público y la ley de obras públicas y servicios relacionados con las mismas publicado en el diario oficial de la federación el día 15 de abril de 2022.

Si las disposiciones jurídicas aplicables lo permiten, la entrega de la garantía de cumplimiento se podrá realizar de manera electrónica.

En caso de que **"LA AGRUPACIÓN"** incumpla con la entrega de la garantía en el plazo establecido, **"BANOBRAS"** podrá rescindir el contrato y dará vista al Órgano Interno de Control de **"BANOBRAS"** para que proceda en el ámbito de sus facultades.

La garantía de cumplimiento no será considerada como una limitante de responsabilidad de **"LA AGRUPACIÓN"**, derivada de sus obligaciones y garantías estipuladas en el presente instrumento jurídico, y no impedirá que **"BANOBRAS"** reclame la indemnización por cualquier incumplimiento que pueda exceder el valor de la garantía de cumplimiento.

En caso de incremento al monto del presente instrumento jurídico o modificación al plazo, **"LA AGRUPACIÓN"** se obliga a entregar a **"BANOBRAS"** dentro de los 10 (diez días) naturales siguientes a la formalización del mismo, de conformidad con el último párrafo del artículo 136 del **"RLAASSP"**, los documentos modificatorios o endosos correspondientes, debiendo contener en el documento la estipulación de que se otorga de manera conjunta, solidaria e inseparable de la garantía otorgada inicialmente.

Cuando la contratación abarque más de un ejercicio fiscal, la garantía de cumplimiento del contrato podrá ser por el porcentaje que corresponda del monto total por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate, y deberá ser renovada por **"LA AGRUPACIÓN"** cada ejercicio fiscal por el monto que se ejercerá en el mismo, la cual deberá presentarse a **"BANOBRAS"** a más tardar dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio fiscal que corresponda.

Una vez cumplidas las obligaciones a satisfacción, el servidor público facultado por **"BANOBRAS"** procederá inmediatamente a



CONTRATO DAGA/050/2026

extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales y dará inicio a los trámites para la cancelación de la garantía de cumplimiento del contrato, lo que comunicará a **"LA AGRUPACIÓN"**.

DÉCIMA. OBLIGACIONES DE **"LA AGRUPACIÓN"**.

"LA AGRUPACIÓN", se obliga a:

- a) Conceder el uso y goce de los bienes objeto de **"EL SERVICIO"**, en los plazos acordados en el presente contrato.
- b) Cumplir con las especificaciones técnicas y de calidad y demás condiciones establecidas en el presente contrato y sus respectivos anexos.
- c) Asumir la responsabilidad de cualquier daño que llegue a ocasionar a **"BANOBRAS"** o a terceros con motivo de la ejecución y cumplimiento del presente contrato.
- d) Proporcionar la información que le sea requerida por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno y el Órgano Interno de Control de **"BANOBRAS"**, de conformidad con el artículo 156, del **"RLAASSP"**.
- e) Mantener al corriente sus obligaciones fiscales durante la vigencia del presente contrato.

DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE **"BANOBRAS"**.

"BANOBRAS", se obliga a:

- a) Otorgar todas las facilidades necesarias, a efecto de que **"LA AGRUPACIÓN"** lleve a cabo en los términos convenidos en la prestación de **"EL SERVICIO"** objeto del contrato.
- b) Realizar el pago correspondiente en tiempo y forma.
- c) Extender a **"LA AGRUPACIÓN"**, por conducto de la persona servidora pública facultada, la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales inmediatamente que se cumplan éstas a satisfacción expresa de dicha persona servidora pública, para que se dé trámite a la cancelación de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

DÉCIMA SEGUNDA. ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE **"EL SERVICIO"**.

"BANOBRAS" designa como administrador del presente contrato al servidor público César Mendoza Torres, persona Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, quien dará seguimiento y verificará el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este contrato.

"EL SERVICIO" se tendrá por recibido previa revisión de la persona servidora pública administradora del presente contrato, la cual consistirá en la verificación del cumplimiento de las especificaciones establecidas y en su caso en los anexos respectivos, así como las contenidas en la propuesta técnica de **"LA AGRUPACIÓN"**.



CONTRATO DAGA/050/2026

"BANOBRAS" a través de la persona servidora pública administradora del contrato, rechazará **"EL SERVICIO"**, que no cumplan las especificaciones establecidas en este contrato, y en el **"ANEXO TÉCNICO"**, obligándose **"LA AGRUPACIÓN"** en este supuesto a entregarlo nuevamente bajo su responsabilidad y sin costo adicional para **"BANOBRAS"**, sin perjuicio de la aplicación de las penas convencionales o deducciones al cobro correspondiente.

"BANOBRAS", a través de la persona servidora pública administradora del contrato, podrá aceptar **"EL SERVICIO"** que incumplan de manera parcial o deficiente las especificaciones establecidas en este contrato y en el **"ANEXO TÉCNICO"**, sin perjuicio de la aplicación de las deducciones al pago que procedan, y reposición de **"EL SERVICIO"**, cuando la naturaleza propia de éstos lo permita.

DÉCIMA TERCERA. DEDUCCIONES.

"BANOBRAS" aplicará deducciones al pago por el incumplimiento parcial o deficiente, en que incurra **"LA AGRUPACIÓN"**, conforme a lo señalado en el apartado **III.8. "Del seguimiento a los contratos"** en el numeral **III.8.6. "Aplicación de Deducciones"** de las **"POBALINES"** y conforme a los supuestos señalados en el numeral **"12. Penas convencionales y deductivas"**, en sus apartados **"12.2 Deductivas de mesa de servicio"** y **"12.3 Deductivas de monitoreo"** del **"ANEXO TÉCNICO"**.

Las cantidades a deducir se aplicarán en el CFDI o factura electrónica que **"LA AGRUPACIÓN"** presente para su cobro, en el pago que se encuentre en trámite o bien en el siguiente pago.

De no existir pagos pendientes, se requerirá a **"LA AGRUPACIÓN"** que realice el pago de la deductiva, a través de la Nota de Crédito, en el momento en el que emita el comprobante de ingreso (factura o CFDI de ingreso) por concepto de **"EL SERVICIO"**, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables.

Las deducciones económicas se aplicarán sobre la cantidad indicada sin incluir impuestos.

La notificación y cálculo de las deducciones correspondientes las realizará el administrador del contrato de **"BANOBRAS"**, por escrito o vía correo electrónico, por incumplimiento parcial o deficiente.

La suma de dichas deductivas, no podrán exceder del **10% (diez por ciento)** del monto total antes de I.V.A. señalado en la cláusula **SEGUNDA** del presente contrato.

DÉCIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES.

En caso de que **"LA AGRUPACIÓN"** incurra en atraso en el cumplimiento conforme a lo pactado para la prestación de **"EL SERVICIO"**, objeto del presente contrato, conforme a lo establecido en el apartado **III.8.5. "Aplicación de Penas Convencionales"** de las **"POBALINES"**, **"BANOBRAS"** aplicará a **"LA AGRUPACIÓN"** las penas convencionales correspondientes conforme a los supuestos señalados en el numeral **"12. Penas convencionales y deductivas al pago"**, en su apartado **"12.1 Penas convencionales"** del **"ANEXO TÉCNICO"**.

La persona servidora pública administradora del contrato determinará el cálculo de la pena convencional, cuya notificación se realizará por escrito o vía correo electrónico, el cálculo de la pena convencional, por el atraso en el cumplimiento de la obligación de que se trate.



CONTRATO DAGA/050/2026

El pago de **"EL SERVICIO"** quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que se le deba efectuar a **"LA AGRUPACIÓN"** por concepto de penas convencionales por atraso; en el supuesto que el contrato sea rescindido en términos de lo previsto en la **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA**, no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

El pago de la pena convencional podrá efectuarse a través de la Nota de Crédito, en el momento en el que emita el comprobante de ingreso (factura o CFDI de ingreso) por concepto de **"EL SERVICIO"**, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables.

El importe de la pena convencional, no podrán exceder del **10% (Diez por ciento)** del monto total antes de I.V.A. señalado en la cláusula **SEGUNDA** del presente contrato.

DÉCIMA QUINTA. LICENCIAS Y AUTORIZACIONES Y PERMISOS.

"LA AGRUPACIÓN" se obliga a observar y mantener vigentes las licencias, autorizaciones, permisos o registros requeridos para el cumplimiento de sus obligaciones.

DÉCIMA SEXTA. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.

Para la prestación de **"EL SERVICIO"**, materia del presente contrato, no se requiere que **"LA AGRUPACIÓN"** presente póliza de Responsabilidad Civil.

DÉCIMA SÉPTIMA. TRANSPORTE.

"LA AGRUPACIÓN" se obliga bajo su costa y riesgo en caso de ser aplicable, a contar con transporte para poder prestar **"EL SERVICIO"**, desde su lugar de origen, hasta las instalaciones de **"BANOBRAS"**.

DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS Y DERECHOS.

Los impuestos, derechos y gastos que procedan con motivo de la prestación de **"EL SERVICIO"**, objeto del presente contrato, serán pagados por **"LA AGRUPACIÓN"**, mismos que no serán repercutidos a **"BANOBRAS"**.

"BANOBRAS" sólo cubrirá, cuando aplique, lo correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (IVA), en los términos de la normatividad aplicable y de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes.

DÉCIMA NOVENA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.

"LA AGRUPACIÓN" no podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, a favor de cualquier otra persona física o moral, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa y por escrito de **"BANOBRAS"**.

Se exceptúa de lo anterior en el caso de fusión, escisión, o transformación de sociedades, siempre que la nueva sociedad que resulte cuente con la solvencia técnica, jurídica y económica exigidas al adjudicarse el contrato, cumpla con lo dispuesto en el Reglamento de la **"LAASSP"** y no se encuentre en los supuestos de impedimento previstos en la **"LAASSP"**.



CONTRATO DAGA/050/2026

"BANOBRAS" está incorporado al programa de cadenas productivas de Nacional Financiera, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo (NAFIN).

VIGÉSIMA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS.

"LA AGRUPACIÓN" se hace responsable de daños directos determinados por autoridad judicial competente en la materia, por lo que no se hace responsable de daños a terceros, y si será responsable en caso de infringir patentes, marcas o viole otros registros de derechos de propiedad industrial a nivel nacional, con motivo del cumplimiento de las obligaciones del presente contrato.

De presentarse alguna reclamación en contra de **"BANOBRAS"**, por cualquiera de las causas antes mencionadas, **"LA AGRUPACIÓN"**, se obliga a salvaguardar los derechos e intereses de **"BANOBRAS"** de cualquier controversia, liberándola de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole, sacándola en paz y a salvo.

En caso de que **"BANOBRAS"** tuviese que erogar recursos por cualquiera de estos conceptos, **"LA AGRUPACIÓN"** se obliga a reembolsar de manera inmediata los recursos erogados por aquella.

VIGÉSIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

"LAS PARTES" acuerdan que la información que se intercambie de conformidad con las disposiciones del presente instrumento, se tratará de manera confidencial, siendo de uso exclusivo para la consecución del objeto del presente contrato y no podrá difundirse a terceros de conformidad con lo establecido en las disposiciones vigentes en materia de transparencia y acceso a la información pública y de protección de datos personales.

Para el tratamiento de los datos personales que **"LAS PARTES"** recaben con motivo de la celebración del presente contrato, deberá de realizarse con base en lo previsto en los Avisos de Privacidad respectivos.

Por tal motivo, **"LA AGRUPACIÓN"** asume cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento de su parte, o de sus empleados, a las obligaciones de confidencialidad descritas en el presente contrato.

"LA AGRUPACIÓN", se obliga a guardar absoluta confidencialidad de toda aquella información marcada como confidencial, la cual, será aquella que, de conformidad con la legislación aplicable, deba considerarse como reservada, privilegiada y/o confidencial y que sea propiedad de **"BANOBRAS"**, incluyendo sin limitar, aquella relacionada con sus clientes, proveedores y/o empleados, o bien que pueda considerarse propiedad intelectual en términos de la normatividad aplicable.

"LA AGRUPACIÓN" acepta y reconoce la facultad de **"BANOBRAS"** de solicitarle, en cualquier momento, la devolución o destrucción de todos los datos e información descrita y las copias que de ella existan, así como todos los medios de soporte en que se encuentre contenida.

"LA AGRUPACIÓN" se obliga a instruir a su personal, empleados, agentes, representantes y/o a toda persona que, por cualquier causa, se encuentre o pudiese estar vinculado a él y a la información de que se trata, respecto del contenido y alcances de la obligación de guardar secrecía y confidencialidad, en los términos y respecto de la información y documentación referenciada en la presente cláusula.



CONTRATO DAGA/050/2026

En caso de cualquier incumplimiento a los términos de la presente cláusula, además de aplicarse la rescisión administrativa del presente contrato conforme a la disposición de la cláusula **VIGÉSIMA CUARTA, "LA AGRUPACIÓN"** deberá sacar en paz y a salvo a **"BANOBRAS"** de cualquier acción o procedimiento que se inicie en su contra, debiendo además reembolsar los gastos y costos que, en su caso, se generen por la atención de dichas acciones o procedimientos; sin perjuicio del ejercicio por parte de **"BANOBRAS"** de las demás acciones legales que resulten procedentes por la revelación de secretos en términos de lo dispuesto en el Código Penal Federal y los demás ordenamientos legales vigentes aplicables, así como las acciones que por daños y perjuicios pudieran derivar por las violaciones al secreto bancario, industrial, fiduciario, postal, entre otros, contempladas en las diversas leyes de la materia.

En este sentido, cuando sea necesario, **"BANOBRAS"** proporcionará a **"LA AGRUPACIÓN"** la "información reservada o confidencial" que requiera para brindar **"EL SERVICIO"** objeto del presente contrato, siempre que esté relacionado con el objeto del mismo.

En consecuencia, **"Las Partes"** expresamente establecen que:

- I. **"LA AGRUPACIÓN"** a partir de la vigencia del presente contrato, se obliga en relación con la "información reservada o confidencial" que le sea proporcionada por **"BANOBRAS"**, a no transmitirla o de alguna otra forma divulgarla o proporcionarla a cualquier persona física o moral, nacional o extranjera, pública o privada, por cualquier medio, aun cuando se trate de incluirla o entregarla en otros documentos como reportes, propuestas, ni en todo ni en parte, por ningún motivo a terceras personas físicas o morales, nacionales o extranjeras, públicas o privadas, presentes o futuras, que no hayan sido autorizadas previamente y por escrito por parte de **"BANOBRAS"** conforme a lo previsto en el presente contrato.
- II. De igual forma, **"LA AGRUPACIÓN"** a partir de la vigencia del presente contrato, con relación a la "información reservada o confidencial", se obliga a no divulgarla o proporcionarla, por cualquier medio, aun cuando se trate de incluirla o entregarla en otros documentos como estudios, reportes, propuestas u ofertas, ni en todo ni en parte, por ningún motivo a sociedades de las cuales **"LA AGRUPACIÓN"** sea accionista, asesor, asegurador, causahabiente, representante, apoderado, consejero, comisario, tenedor de acciones y, en general, tenga alguna relación de cualquier índole por sí o por terceras personas.
- III. La obligación de no transmitir o de alguna otra forma divulgar o proporcionar a cualquier persona física o moral, nacional o extranjera, pública o privada, presente o futura, por cualquier medio, la "información reservada o confidencial" prevista en el presente contrato, se extiende a sus socios, consejeros, representantes/apoderados legales, directivos, gerentes, asesores, dependientes y demás personas físicas o morales que guarden relación con **"LA AGRUPACIÓN"**, por lo que ésta última se obliga a comprometer a las personas referidas en la presente fracción al cumplimiento de la presente cláusula.
- IV. En virtud de lo anterior, queda entendido que **"LA AGRUPACIÓN"** debe asegurarse que cada receptor de información mencionado en la fracción inmediata anterior se adhiera al compromiso de confidencialidad estipulado en el presente contrato.
- V. **"BANOBRAS"** podrá reclamar o solicitar la devolución de la "información reservada o confidencial", en cualquier tiempo, mediante comunicación escrita que haga a **"LA AGRUPACIÓN"**.



CONTRATO DAGA/050/2026

"LA AGRUPACIÓN" deberá devolver, dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha en que reciba el comunicado, los originales, copias y reproducciones de la "información reservada o confidencial" que le haya sido entregada por **"BANOBRAS"**.

"LAS PARTES" reconocen y convienen que la titularidad de la "información reservada o confidencial" será de exclusiva propiedad de **"BANOBRAS"** (incluyendo en forma enunciativa, más no limitativa, derechos de autor, marcas o nombres comerciales de la información entregada por **"BANOBRAS"** obligándose **"LA AGRUPACIÓN"** a no ejercitar, sin la autorización de **"BANOBRAS"**, acción alguna concerniente al uso, propiedad o divulgación de la mencionada "información reservada o confidencial".

VIGÉSIMA SEGUNDA. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA PRESTACIÓN DE "EL SERVICIO".

Con fundamento en el artículo 80 de la **"LAASSP"**, y 150, fracción II, del **"RLAASSP"**, **"BANOBRAS"** en el supuesto de caso fortuito o de fuerza mayor o por causas que le resulten imputables, podrá suspender la prestación de **"EL SERVICIO"**, de manera temporal, quedando obligado a pagar a **"LA AGRUPACIÓN"**, aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados, así como, al pago de gastos no recuperables previa solicitud y acreditamiento.

Una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron la suspensión, el contrato podrá continuar produciendo todos sus efectos legales, si **"BANOBRAS"** así lo determina; y en caso de que subsistan los supuestos que dieron origen a la suspensión, se podrá iniciar la terminación anticipada del contrato, conforme lo dispuesto en la cláusula siguiente.

VIGÉSIMA TERCERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

"BANOBRAS" cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a **"BANOBRAS"**, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al presente contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio, emitida por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad alguna para **"BANOBRAS"**, ello con independencia de lo establecido en la cláusula que antecede.

Cuando **"BANOBRAS"** determine dar por terminado anticipadamente el contrato, lo notificará a **"LA AGRUPACIÓN"** hasta con 30 (treinta) días naturales anteriores al hecho, debiendo sustentarlo en un dictamen que precise las razones o las causas justificadas que le dieron origen a la misma, una vez notificada la terminación anticipada, se extinguirá el contrato, lo que dará lugar a formalizar el finiquito entre las partes.

En el finiquito se harán constar los pagos que, en su caso, deba efectuar **"BANOBRAS"** por concepto de los servicios prestados hasta el momento de la terminación anticipada, además, en su caso, pactará en el mismo el reembolso al proveedor de los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato.

VIGÉSIMA CUARTA. RESCISIÓN.

"BANOBRAS" podrá iniciar en cualquier momento el procedimiento de rescisión, cuando **"LA AGRUPACIÓN"** incurra en alguna de las siguientes causales:



CONTRATO DAGA/050/2026

- a) Contravenir los términos pactados para la prestación de **"EL SERVICIO"**, establecidos en el presente contrato.
- b) Transferir en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual.
- c) Ceder los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de **"BANOBRAS"**.
- d) Suspender total o parcialmente y sin causa justificada la prestación de **"EL SERVICIO"** del presente contrato.
- e) No realizar la prestación de **"EL SERVICIO"** en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato y sus respectivos anexos.
- f) No proporcionar a los Órganos de Fiscalización, la información que le sea requerida con motivo de las auditorías, visitas e inspecciones que realicen.
- g) Ser declarado en concurso mercantil, o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio.
- h) En caso de que compruebe la falsedad de alguna manifestación, información o documentación proporcionada para efecto del presente contrato.
- i) No entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, la garantía de cumplimiento del mismo.
- j) Cuando la suma de las penas convencionales exceda el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato.
- k) Cuando la suma de las deducciones al pago, excedan el límite establecido para las deducciones.
- l) Divulgar, transferir o utilizar la información que conozca en el desarrollo del cumplimiento del objeto del presente contrato, sin contar con la autorización de **"BANOBRAS"** en los términos de lo dispuesto en la **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES** del presente instrumento jurídico.
- m) Impedir el desempeño normal de labores de **"BANOBRAS"**.
- n) Cambiar su nacionalidad por otra e invocar la protección de su gobierno contra reclamaciones y órdenes de **"BANOBRAS"**, cuando sea extranjero.
- o) Incumplir cualquier obligación distinta de las anteriores y derivadas del presente contrato.
- p) No presentar la opinión favorable de sus obligaciones fiscales, de manera bimestral al administrador del contrato durante la vigencia del presente contrato.

Para el caso de optar por la rescisión del contrato, **"BANOBRAS"** comunicará a través de la Plataforma (COMPRAS MX), a **"LA AGRUPACIÓN"** el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación, exponga lo que a su derecho convenga y aporte en su caso las pruebas que estime pertinentes.

Transcurrido dicho término **"BANOBRAS"**, en un plazo de 10 (diez) días hábiles siguientes, tomando en consideración los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer **"LA AGRUPACIÓN"**, determinará de manera fundada y motivada dar o no por rescindido el contrato, y comunicará a **"LA AGRUPACIÓN"** dicha determinación dentro del citado plazo.

Cuando se rescinda el contrato, se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar **"BANOBRAS"** por concepto del contrato hasta el momento de rescisión, o los que resulten a cargo de **"LA AGRUPACIÓN"**. Iniciado un procedimiento de conciliación **"BANOBRAS"** podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato se realiza la prestación de **"EL SERVICIO"**, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de **"BANOBRAS"** de que continúa vigente la necesidad de la prestación de **"EL SERVICIO"**, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.



CONTRATO DAGA/050/2026

“**BANOBRAS**” podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del mismo pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, “**BANOBRAS**” elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

De no rescindirse el contrato, “**BANOBRAS**” establecerá con “**LA AGRUPACIÓN**”, otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento, aplicando las sanciones correspondientes. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 74 de la “**LAASSP**”.

No obstante, de que se hubiere firmado el convenio modificatorio a que se refiere el párrafo anterior, si se presenta de nueva cuenta el incumplimiento, “**BANOBRAS**” quedará expresamente facultada para optar por exigir el cumplimiento del contrato, o rescindirlo, aplicando las sanciones que procedan.

Si se llevara a cabo la rescisión del contrato, y en el caso de que a “**LA AGRUPACIÓN**” se le hubieran entregado pagos progresivos, éste deberá de reintegrarlos más los intereses correspondientes, conforme a lo indicado en el artículo 73, párrafo cuarto, de la “**LAASSP**”.

Los intereses se calcularán sobre el monto de los pagos progresivos efectuados y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de “**BANOBRAS**”.

VIGÉSIMA QUINTA. RELACIÓN Y EXCLUSIÓN LABORAL.

“**LA AGRUPACIÓN**” reconoce y acepta ser el único patrón de todos y cada una de las trabajadoras y/o trabajadores que intervienen en la prestación de “**EL SERVICIO**”, deslindando de toda responsabilidad a “**BANOBRAS**” respecto de cualquier reclamo que en su caso puedan efectuar sus trabajadores, sea de índole laboral, fiscal o de seguridad social y en ningún caso se le podrá considerar patrón sustituto, patrón solidario, beneficiario o intermediario.

“**LA AGRUPACIÓN**” asume en forma total y exclusiva las obligaciones propias de patrón respecto de cualquier relación laboral, que el mismo contraiga con el personal que labore bajo sus órdenes o intervenga o contrate para la atención de los asuntos encomendados por “**BANOBRAS**”, así como en la ejecución de “**EL SERVICIO**”.

Para cualquier caso no previsto, “**LA AGRUPACIÓN**” exime expresamente a “**BANOBRAS**” de cualquier responsabilidad laboral, civil o penal o de cualquier otra especie que en su caso pudiera llegar a generarse, relacionado con el presente contrato.

Para el caso que, con posterioridad a la conclusión del presente contrato, “**BANOBRAS**” reciba una demanda laboral por parte de trabajadores de “**LA AGRUPACIÓN**”, en la que se demande la solidaridad y/o sustitución patronal a “**BANOBRAS**”, “**LA AGRUPACIÓN**” queda obligado a dar cumplimiento a lo establecido en la presente cláusula.

VIGÉSIMA SEXTA. DISCREPANCIAS.

“**LAS PARTES**” convienen que, en caso de discrepancia entre la convocatoria a “**LA LICITACIÓN**”, el “**ANEXO TÉCNICO**”, la Junta de Aclaraciones y el Contrato, prevalecerá lo establecido en los tres primeros documentos, de conformidad con el artículo 126, fracción IV



CONTRATO DAGA/050/2026

del "RLAASSP".

VIGÉSIMA SÉPTIMA. CONCILIACIÓN.

"LAS PARTES" acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato podrán someterse al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 109, 111 y 112 de la "LAASSP", y 186 al 196 del "RLAASSP".

VIGÉSIMA OCTAVA. DOMICILIOS.

"LAS PARTES" señalan como sus domicilios legales para todos los efectos a que haya lugar y que se relacionan en el presente contrato, los que se indican en el apartado de Declaraciones, por lo que cualquier notificación judicial o extrajudicial, emplazamiento, requerimiento o diligencia que en dichos domicilios se practique, será enteramente válida, al tenor de lo dispuesto en el Título Tercero del Código Civil Federal.

VIGÉSIMA NOVENA. LEGISLACIÓN APLICABLE.

"LAS PARTES" se obligan a sujetarse estrictamente para la prestación de "EL SERVICIO" objeto del presente contrato a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, sus anexos que forman parte integral del mismo, a la "LAASSP", su "RLAASSP"; Código Civil Federal; Ley Federal de Procedimiento Administrativo, Código Federal de Procedimientos Civiles y/o Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares; Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.

TRIGÉSIMA. JURISDICCIÓN.

"LAS PARTES" convienen que, para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como para lo no previsto en el mismo, se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales con sede en la Ciudad de México, renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro.

TRIGÉSIMA PRIMERA. CUMPLIMIENTO AL MANUAL DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

"LA AGRUPACIÓN" se obliga expresamente a conocer y cumplir en su caso, con el documento denominado "Cumplimiento a las Políticas de Seguridad de la Información" (ANEXO B), así como los cambios y actualizaciones que deriven durante la vigencia de la relación contractual.

"LA AGRUPACIÓN" se compromete a no incurrir o participar en ningún tipo de actividad sospechosa o dañina para las instalaciones, información y operación de "BANOBRAS".

En caso de que ocurra algún incidente con los activos utilizados (tecnológicos o información), por causas imputables a "LA AGRUPACIÓN", este se obliga a solucionar el problema recobrando en todo momento la operación normal de "BANOBRAS" que se hubiere visto afectada por el incidente.



CONTRATO DAGA/050/2026

"LA AGRUPACIÓN" se obliga a cumplir los requerimientos para control de accesos y/o procedimientos de autorización para acceder a los activos de información de **"BANOBRAS"** (tecnológicos e información), así como a cumplir las cláusulas de restricción para el copiado y acceso a la información que se le indiquen por parte de la persona Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, encargado de administrar, supervisar, vigilar el cumplimiento del contrato.

"LA AGRUPACIÓN" en este acto manifiesta bajo protesta de decir verdad, que cuenta con los mecanismos necesarios para asegurar a **"BANOBRAS"** la protección de virus y/o códigos maliciosos, que pudieran surgir con motivo de la ejecución del presente contrato.

"LA AGRUPACIÓN" se obliga a comunicar a su personal, empleados y/o a toda persona que por cualquier causa se encuentre o pudiese estar vinculado a él y al uso de activos de información o a la infraestructura de redes y sistemas de **"BANOBRAS"**, el Manual de Políticas de Seguridad de la Información (**"MPSI"**), así como los cambios que de éste se deriven durante la vigencia de la relación contractual.

En caso de cualquier incumplimiento a lo establecido en la presente cláusula por parte de **"LA AGRUPACIÓN"**, será motivo de la aplicación de penas convencionales, señalados en la cláusula **DÉCIMA CUARTA**, del presente contrato, por cada día natural de atraso en la atención del **"MPSI"** que le sean aplicables con motivo de **"EL SERVICIO"** objeto del presente contrato.

Derivado de la naturaleza de **"EL SERVICIO"** objeto del presente contrato, en caso de que **"LA AGRUPACIÓN"** deba cumplir los requerimientos establecidos en el documento denominado **CUMPLIMIENTO A LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**, mismo que forma parte integral del presente contrato como si a la letra se insertase en el **ANEXO B**, **"BANOBRAS"** a través de la Dirección de Seguridad de la Información, supervisará que se dé el debido cumplimiento.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. RESPONSABILIDAD LEGAL.

Queda expresamente pactado por **"LAS PARTES"** que **"LA AGRUPACIÓN"** es el único y absoluto responsable del cumplimiento de las obligaciones de carácter fiscal, administrativo, civil, laboral y/o penal que le sean imputables y que pudieran derivarse del cumplimiento del presente contrato.

En caso de que **"BANOBRAS"** llegará a erogar de su peculio cualquier cantidad por los citados conceptos, **"LA AGRUPACIÓN"** se obliga a reembolsar, de inmediato el importe erogado, a su vez que se obliga a sacar en paz y a salvo a **"BANOBRAS"** de cualquier controversia que pudiera presentarse en caso de que durante la ejecución de **"EL SERVICIO"** objeto del presente contrato, se infrinja cualquiera de las citadas disposiciones legales.

En este sentido, **"LA AGRUPACIÓN"** responderá por los daños directos determinados por autoridad judicial competente en la materia que llegue a causar a **"BANOBRAS"**.

TRIGÉSIMA TERCERA. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.

"LA AGRUPACIÓN" manifiesta bajo protesta de decir verdad, que los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dinero y en general de cualquier actividad ilícita.



CONTRATO DAGA/050/2026

Asimismo, **"LA AGRUPACIÓN"** manifiesta, que los recursos que se reciban como contraprestación del presente contrato, no serán destinados a ninguna de las actividades antes descritas.

Para efectos de lo anterior, **"LA AGRUPACIÓN"** autoriza expresamente a **"BANOBRAS"** para que consulte los listados, sistemas de información y bases de datos a los que haya lugar y de encontrar algún reporte, **"BANOBRAS"** procederá a adelantar las acciones contractuales y/o legales que corresponda.

En este sentido, **"LA AGRUPACIÓN"** se obliga a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que todos sus socios, accionistas, administradores, clientes, proveedores, empleados y los recursos de estos, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas, particularmente de las anteriormente enunciadas.

TRIGÉSIMA CUARTA. INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN A INSTANCIAS FISCALIZADORAS.

En términos de lo dispuesto por los artículos 87 y 88 de la **"LAASSP"** y 156 del **"RLAASSP"**, **"LA AGRUPACIÓN"** acepta expresamente que, en caso de que los Órganos Internos de Control, la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, la Auditoría Superior de la Federación, así como cualquier otro órgano fiscalizador, supervisor, regulador de **"BANOBRAS"** o terceros auditores contratados por dichas instancias o el propio **"BANOBRAS"**, le requiera información y/o documentación con motivo de auditorías, visitas o inspecciones que se practiquen dentro de su ámbito de competencia y con fundamento en la legislación aplicable, relacionadas con el objeto del presente contrato, éste la entregará sin demora, previo acuse de recibido y comunicarlo de inmediato a **"BANOBRAS"**, mediante carta escrita.

TRIGÉSIMA QUINTA. ANTICORRUPCIÓN.

"LA AGRUPACIÓN" acepta expresamente que, durante la vigencia de la relación contractual, no ofrecerá, prometerá o dará por sí mismo o por interpósita persona, dinero, objetos de valor o cualquier otra dádiva, a la persona servidora pública alguna, que puedan constituir un acto ilícito o incumplimiento sustancial del presente contrato.

TRIGÉSIMA SEXTA. RESPONSABLE POR "LAS PARTES".

"LAS PARTES" designan como responsables para dar el debido y oportuno cumplimiento a las obligaciones contraídas mediante el presente contrato, así como para vigilar dicho cumplimiento y emitir, en su caso, las conformidades respectivas para que se cubran los pagos que resulten procedentes, a las siguientes personas:

"BANOBRAS" a: El servidor público César Mendoza Torres, persona Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, con domicilio señalado en: Avenida Javier Barros Sierra N° 515, Piso 2, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01219, Ciudad de México.

"LA AGRUPACIÓN" a: Francisco Javier Orendain Navarrete, en su carácter de Representante común, con domicilio ubicado en: Calle Monzón #173, Colonia Cerro de la Estrella, Alcaldía Iztapalapa, C.P. 09860, Ciudad de México.

FIRMANTES O SUSCRIPCIÓN.

Por lo anterior expuesto, **"BANOBRAS"** y **"LA AGRUPACIÓN"**, manifiestan estar conformes y enterados de las consecuencias,



CONTRATO DAGA/050/2026

valor y alcance legal de todas y cada una de las estipulaciones que el presente contrato contiene, por lo que lo ratifican y firman electrónicamente en las fechas especificadas en cada firma electrónica.

Se elimina RFC de persona física con fundamento en el artículo 115, párrafo primero de la LGTAIP.

POR: "BANOBRAS"

NOMBRE	CARGO	R.F.C
MARYTELL CASTELLANOS RUEDA	DIRECTORA DE RECURSOS MATERIALES	
CESAR MENDOZA TORRES	DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	
KARLA DE TUYA GARCIA	GERENTE EJECUTIVA DE ADQUISICIONES	

POR: "LA AGRUPACIÓN"

NOMBRE	R.F.C
OMNI PRINTER, S.A. DE C.V.	OPR150513LV3
OPUS HIGH DIRECTION, S.A. DE C.V.	OHD191112PL6

REVISÓ: Moisés Isaac Herrera Ordóñez

Subgerente de Contrataciones

ELABORÓ: Sean Aguirre Hernández

Experto Técnico

Se elimina RFC, números de serie y certificados de firma electrónica de persona física, con fundamento en el artículo 115, párrafo primero de la LGTAIP.

Cadena original:

b3dc873776828c3a39ba9b0264cb56df0ae334ad7c23898f1bfd300be81d6a11

Firmante: KARLA DE TUYA GARCIA

RFC: [REDACTED]

Certificado:

Número de Serie: [REDACTED]

Fecha de Firma: 06/05/2026 18:24

Firma:

ka6HX3aT+IC+b/47w7h7BeRVEIp0g/LcsQeWIKuUCPGsJVAk/+aU2K5YUeG6mlbMd3BKQTyPXtez2ZztHmdSIvRfsQKHiUUMcd15RgAAjN6mOG2d6FvLBnfQiFnYOR10Liz1WFASS06JwIYzgerVcR7z7TYT+5bu
gWrCY7VcVGd+3nfD+X5GBynPV+2hKISIVavtf9lXphnyPLYyxgDmRrx5UalcPU1jrvW2GTq89KeS+lt32WZ5bWdDhPZ2soetIRisPgAK56RwL2oD8yqhZiSGGE4juaLghe+SNA2JBKk0SS4vcnjOw+wbTiuJchKE
ZQtNo3LqA7f3WfRvrXgvyw==

Firmante: CESAR MENDOZA TORRES

RFC: [REDACTED]

Certificado:

Número de Serie: [REDACTED]

Fecha de Firma: 06/05/2026 18:25

Firma:

EtUT3quzMfmBpf5x70278te51h1991/30QSGIMU+9LwXR5exxsZXDv5m2WJj2ggMPXmUv71kCLSWRlhlrmVvr1vNzs1qmfVY4Yr5IrbfIDWYx3BwGRqY7G1/dES7shODs/efO0E92YttvPsGzEt7SHXSqZMz9uNT
zQJFPVQq+FVpTeYL4Vrydo08+L/AscAhG0GJMiKQXJqB0Irn7ftTNc6qaLsTiFc+nyEFzEOO4FXEXg/tEl.yt7nVUz+PbjqFbwb2GQSuNx2FhHWmSWE66rkNkqEtBEGQ85FtPaYqhDlk6/MBqjQH8cpjCbh9xMzoC
BPSQkIQSnbkDTvawrt98Kw==

Firmante: MARYTELL CASTELLANOS RUEDA

RFC: [REDACTED]

Certificado:

Número de Serie: [REDACTED]

Fecha de Firma: 06/05/2026 18:25

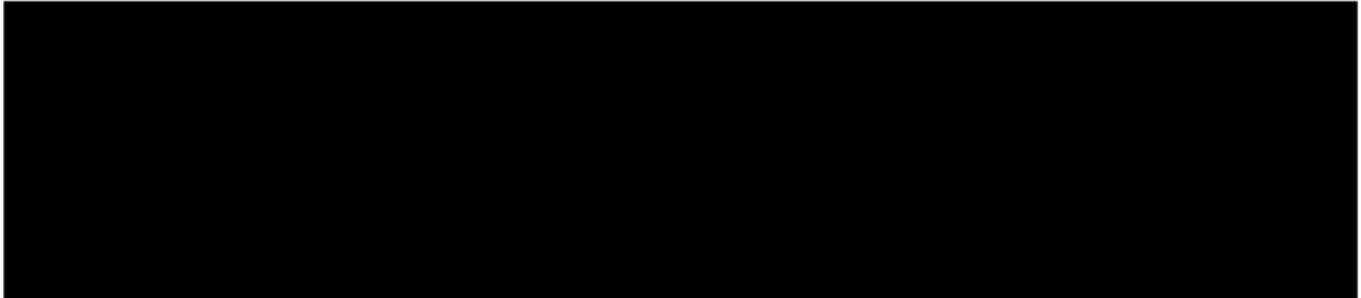
Firma:

kMHQqK07B6WpfSHsN8ldMr3AOHkBkNr9lFatniN863MBzU8VceHgmFHG3BYa6/VKq/UG4MV7+GfjKMJ80BUWLjJytRwLOuYS7BJ/m1OXhhK0Xh+WOKjanZQXF0haomZJgSCf7wu0M1U86cyMnnQOhrXWHr00bnRO
vSHDn3PJ2T2W2PeAbzEY1xuyYRMFbJSDwyKCNpcHQinIuZvnmN7lqZKreFPDLNbQ6HAz1Kx5ZkqAxLlxPHdeqtSkXicNimSU2oTd7/IRo1qCx0CJpwpmpDvjJJqzdQtX/BwKip7FVVpfnXx34dT9CGz2+/6H8jRke
j84UHXvWpupHTYIXm+aT3g==

Firmante: OMNI PRINTER SA DE CV
RFC: OPR150513LV3

Número de Serie: 
Fecha de Firma: 06/05/2026 18:35

Certificado:



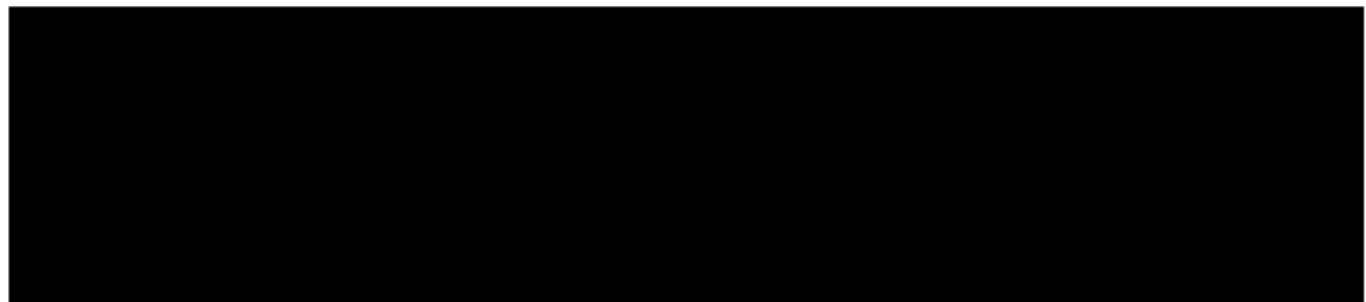
Firma:

Ryvtvj8hQrxbCuHdU6ejr7MFBjU/wtZJBtxgxGIzkkzYFogaR1x1AkNuJNulyAEPHgireR4arxdCWbBQKvI0n1kFK/qTyqV0idxv4q5NwNqng/3YERAILAUe4aCt6mVC0oNFFbz7ZynjWXvj8QOOJj7JU0QU+siN6d
LMP4r8ub7x4Sti6Ak7Q5eJ0BRdZ26hH91jbEqRmUOpY5ObCDswSDiwcNVRWkmZTHvj4SLsYT7U3Kf8kc53ErxdA8wo5orqvA/Qd69ivzOlzOzzWa3ZArxnfmG/T45E4Bwd9JJNvXFWPbkt/qJNodcfG5wboheP+C
dxWcjsOdtQAxn4a2DwJLlw==

Firmante: OPUS HIGH DIRECTION SA DE CV
RFC: OHD191112PL6

Número de Serie: 
Fecha de Firma: 06/05/2026 18:38

Certificado:



Firma:

Z+kWHRJV/A6orbjumsAb7VDoVWnzA6IuglJ5PA1jB1Rf7P8OPnjZh6a9+SfwSxsaqHJz5gKFvPG7NLjYEdPqCDNi+lb2eJ5u0m6O/YVda9rgRiobU/D4tmiAvVNe7Acay0D4YJWD0pJTy7eOMcJyCDHYW4TZqdYN
mNstYexwy9ipY5j49WMTBjMIORbf8oIocBrDn10lanPmf8aqCXyxl/mBUdNikqnxvtEni5VO5otRuBQMmDilUFwPzQc0CBn9qeVA0HCNjj+texXNr2743vXbT6Jn3p76U+bkP8VAO6MrZBwV7rQYF7IWWYWESg
s2mCNzARiK7SRio/iIu9BA==

Se elimina número de serie y
certificado de firma electrónica de
persona moral con fundamento en el
artículo 115, cuarto párrafo de la
LGTAIP.



ACTDTIC-FI03. ANEXO TÉCNICO BANOBRAS-2026-O-000792.
Estrategia Institucional de Contrataciones Etapa II

Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC.

ACUERDO por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal. Art,20 y 23

Q
L
P

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	2 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		
	Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

Tabla de contenido

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	4
1. GLOSARIO	5
2. OBJETIVO GENERAL	7
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
4. SITUACIÓN ACTUAL	8
4.1 EQUIPAMIENTO ACTUAL DE LA MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO	10
4.2 ARQUITECTURA ACTUAL DEL SERVICIO DE MSB.....	11
4.3 ARQUITECTURA ACTUAL DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP.....	12
4.4 ARQUITECTURA ACTUAL DEL SERVICIO DE MONITOREO.....	12
5. NECESIDAD A SER CUBIERTA	15
5.1 BENEFICIOS ESPERADOS.....	15
5.2 MODELO DEL SERVICIO	16
6. ALCANCE DE LOS SERVICIOS.....	17
6.1 SERVICIOS SOLICITADOS	20
7. VIGENCIA	21
7.1 LUGAR PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	21
7.2 REQUERIMIENTOS Y/O SERVICIOS ESPECÍFICOS.....	21

l

X
L

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	3 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Fecha de elaboración	22/12/2025
	Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

7.2.1 SERVICIO 1: TOMA DE OPERACIÓN Y MEJORA A LOS PROCESOS DE GESTIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE MESA DE SERVICIO Y MONITOREO. 22

7.2.2 SERVICIO 2: OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS..... 40

7.2.3 SERVICIO 3: OPERACIÓN DEL SERVICIO DE MONITOREO 45

8. IMPLEMENTACIÓN 49

9. ENTREGABLES51

9.1 ENTREGABLES DE ÚNICA VEZ.....51

Políticas 56

9.2 ENTREGABLES PERIÓDICOS57

9.3 ENTREGABLES DE CIERRE DE CONTRATO..... 64

10. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS (SLA)65

10.1 SLA MESA DE SERVICIOS.....65

10.2 SLA MONITOREO 68

11. CUMPLIMIENTO NORMATIVO 71

12. PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES AL PAGO..... 71

12.1 PENAS CONVENCIONALES..... 71

12.2 DEDUCTIVAS DE MESA DE SERVICIOS.....73

12.3 DEDUCTIVAS DE MONITOREO75

13. CONFIDENCIALIDAD77

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	4 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		
	Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

14. MODELO DE PROPUESTA ECONÓMICA	79
15. FORMA DE PAGO	80
16. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA.....	81
17. CRITERIO DE EVALUACIÓN.....	81
18. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.....	81
19. TIPO DE CONTRATO.	82
20. DENOMINACIÓN DEL ÁREA ADMINISTRADORA Y TÉCNICA DEL CONTRATO.	82
21.FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN.....	83

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Servicios por dominio tecnológico	8
Ilustración 2 Arquitectura actual de Mesa de Servicios y monitoreo	14
Ilustración 3 Ilustración 3 Estructura de los servicios a ser cubiertos.....	16
Ilustración 4 Organigrama Mesa de Servicios	35
Ilustración 5 Organigrama Monitoreo	36

2

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	5 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Fecha de elaboración	22/12/2025
	Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

1. Glosario

Término	Descripción
Aceptación	Acuerdo formal que establece que un servicio de TI, proceso, plan o cualquier otro entregable está completo, es preciso, confiable y cumple con los requerimientos especificados.
Administrador del Contrato	Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Administrador Operativo del Contrato	Titular de la Subdirección de Operación e Infraestructura de TI o a quien este designe.
Banco	Se refiere al Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos S.N.C.
BANOBRAS	Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos S.N.C.
Documento	Información y el medio (físico y/o electrónico) en el que está contenida.
DTIC	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
Entregable	El producto y/o servicio adquirido, desarrollado o personalizado, con características cuantificables y medibles en términos de su valor, integridad, funcionalidad y capacidades. Documento y/o componente tecnológico a entregar por parte del licitante adjudicado.
Licenciamiento	Derecho de uso de los productos marca
Licitante adjudicado	Institución o empresa que proveerá los servicios para satisfacer los requerimientos de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, establecidos en el presente documento.
Mantenimiento	Modificación de un sistema, software o aplicación después de haber sido entregado al usuario, con el fin de corregir defectos, mejorar el rendimiento u otros atributos, o adaptarlo a un cambio en el entorno.
Operación	Es la gestión del día a día de un servicio de TI, sistema u otro elemento de configuración, en la que se ejecute cualquier actividad o transacción predefinida.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	6 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		
	Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

Proyecto	Proceso único, consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.
Solución Tecnológica	Sistema, software o aplicación desarrollada que ayudan a resolver los problemas, necesidades y/o requerimientos de los procesos de negocio, administrativos y de los usuarios.
Dominio Tecnológico	Conjunto de recursos, procesos y tecnologías agrupados para gestionar una función específica de TI, como cómputo, redes, soporte o monitoreo, alineados con los objetivos operativos de la organización.
TIC	Tecnologías de Información y Comunicaciones
TI	Tecnologías de Información
ITIL	Metodología en la gestión de servicios de tecnología de la información ITIL es un acrónimo de Information Technology Infrastructure Library, permite organizar y mejorar la provisión de servicios y procesos tecnológicos en las organizaciones.
ITSM	IT Service Management, que en español significa "Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información".
ISO	Norma internacional que establece un marco para la gestión de servicios de TI. Proporciona un conjunto de procesos de gestión diseñados para ayudar a las organizaciones a ofrecer servicios efectivos.
MSB	Mesa de Servicios BANOBRAS
PMP	Project Management Professional
PMI	Project Management Institute

1

2

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	7 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
	Operación de la plataforma de atención tecnológica		
	Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC		

2. Objetivo general

Implementar la Mesa de Servicios y Servicio de Monitoreo de TI como componentes estratégicos en la operación de BANOBRAS, como único punto de contacto para la mejor atención de los servicios de TIC, concentrados en los dominios tecnológicos que se gestionan en la DTIC de BANOBRAS, con el fin de centralizar la atención de altas, bajas, cambios, así como la atención de solicitudes, incidentes para garantizar la disponibilidad, trazabilidad y continuidad operativa de los servicios digitales e infraestructuras críticas.

Asimismo, se deberá proporcionar asesoría especializada, supervisión proactiva y atención eficaz, considerando el impacto, interés y prioridad de cada evento. Para ello, se deberán implementar herramientas tecnológicas especializadas, personal capacitado y procesos estandarizados, con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario, mitigar riesgos operacionales y contribuir a la eficiencia institucional, la continuidad del negocio y el avance de la transformación digital de BANOBRAS.

3. Objetivos específicos

Con el propósito de alcanzar con éxito el objetivo general, se establecen los siguientes objetivos específicos. Estos permitirán detallar las acciones concretas necesarias para garantizar una gestión integral, oportuna y de calidad en la atención de solicitudes, incidentes, requerimientos y monitoreo, asegurando así la continuidad operativa.

- **Supervisar** el tiempo y la calidad con la que se prestan los servicios.
- **Gestionar y administrar** los recursos tecnológicos/administrativos disponibles por cada servicio buscando una utilización eficiente para maximizar el rendimiento y los resultados.
- **Diseñar e implementar** la estructura operativa de la Mesa de Servicios y el Servicio de Monitoreo TI, definiendo roles, responsabilidades y procesos basados en los marcos ITIL.
- **Seleccionar e integrar** herramientas tecnológicas especializadas que permitan la gestión centralizada de incidentes, problemas, cambios y solicitudes, garantizando trazabilidad y disponibilidad.
- **Capacitar** al personal técnico y operativo en la gestión de servicios conforme a las mejores prácticas de ITIL para asegurar una atención eficiente y proactiva.
- **Establecer** un modelo de supervisión y atención de eventos basado en criterios de impacto, prioridad e interés institucional, que permita una respuesta eficaz y oportuna.
- **Evaluar e Implementar** indicadores de desempeño y niveles de servicio (SLA) para medir la eficiencia de la Mesa de Servicios y el sistema de Monitoreo, asegurando el cumplimiento de los objetivos institucionales y así también poder juzgar el grado de logro de los objetivos.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	8 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		
	Operación de la plataforma de atención tecnológica	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
	Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC		

- **Garantizar** la continuidad operativa mediante la prevención, detección y rápida resolución de fallas y requerimientos tecnológicos, contribuyendo a la transformación digital y eficiencia institucional.
- **Clasificar y Organizar** los servicios de acuerdo con los criterios determinados para facilitar su comprensión y atención.

4. Situación actual

La DTIC de BANOBRAS cuenta con dos Subdirecciones, Infraestructura y Soluciones Tecnológicas y una Gerencia de Control y por medio de ellas se da la Gestión de los siguientes dominios Tecnológicos:

- Soluciones Tecnológicas.
- Cómputo Central.
- Cómputo Personal
- Mesa de Servicios y Monitoreo.
- Telecomunicaciones.

En los cuales se administran los siguientes servicios:

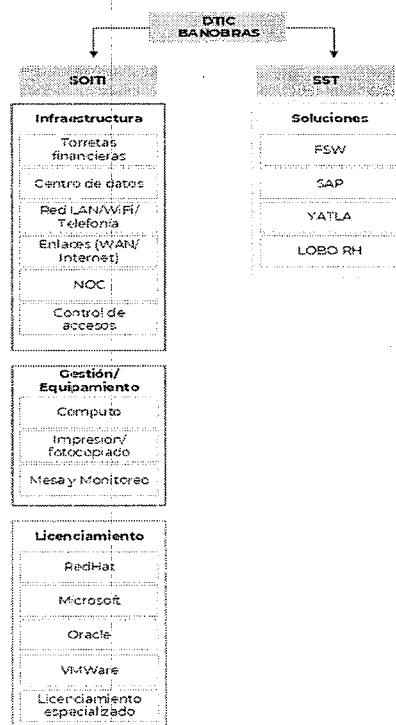


Ilustración 1 Servicios por dominio tecnológico

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	9 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Fecha de elaboración	22/12/2025
	Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

La prestación de los servicios tecnológicos que la DTIC de BANOBRAS ofrece cobertura para más de 1,200 usuarios finales que están divididos en los siguientes inmuebles:

- Edificio de BANOBRAS Santa Fe.
- Tres puntos operativos: Parque el Batán, Samara, y el CENDI.
- 30 oficinas de promoción distribuidas en toda la República Mexicana.

Adicional gestiona los incidentes y solicitudes de servicio de los siguientes servicios que proporciona la DTIC a BANOBRAS:

- Servicios de Infraestructura
- Servicios de Telecomunicaciones
- Servicios de Soluciones Tecnológicas
- Gestión de alertas emitidas por el monitoreo de BANOBRAS.

Asimismo, la DTIC de BANOBRAS cuenta con una Mesa de Servicios, la cual está considerada como el único punto de contacto para la atención de altas, bajas, cambios y atención de incidentes, solicitudes o requerimientos de asesorías relacionadas con los servicios tecnológicos que utilizan los usuarios de BANOBRAS.

Es importante destacar que actualmente se cuenta con un esquema de monitoreo de tecnologías básico que permite llevar a cabo un análisis proactivo de posibles fallas, mediante el seguimiento de alertamientos generados por las URL o portales de los aplicativos institucionales, así como por eventos asociados a los equipos que conforman la infraestructura de red y a los servidores involucrados en la operación del negocio de BANOBRAS.

Es fundamental la función de la Mesa de Servicios y de Monitoreo de TI ya que ambos servicios son elementos clave para garantizar la continuidad operativa, la disponibilidad de los sistemas, la atención oportuna, así como el control, la visibilidad y la evaluación ante cualquier incidente que pueda afectar la operación de BANOBRAS.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	10 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Operación de la plataforma de atención tecnológica			
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			

4.1 Equipamiento actual de la Mesa de Servicios y Monitoreo

Actualmente, la Mesa de Servicios y Servicio de Monitoreo de TI se encuentran implementados mediante los siguientes equipos, capacidades tecnologías e infraestructura.

Mesa de Servicios

Cantidad	Equipo	Marca	Modelo	Sistema Operativo
2	Servidores	DELL	PowerEdge R530	Windows Server 2019 Standard
1	Servidor	DELL	PowerEdge R430	Windows Server 2019 Standard
1	PBX	Sangoma	FPBX-PHS-0040	Centos 7
7	Teléfonos IP	Sangoma	P310	No aplica

Cantidad	Software	Tipo
1	Herramienta de MSB	On Premise

Monitoreo

Cantidad	Equipo	Sistema Operativo
1	Servidor Virtual	Red Hat Enterprise Linux 8.10

Cantidad	Software	Tipo
1	Herramienta de Monitoreo	On Premise

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	11 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Operación de la plataforma de atención tecnológica			
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			

Videowall

Cantidad	Tipo
6	Pantallas de 55 pulgadas

4.2 Arquitectura actual del Servicio de MSB

La solución correspondiente a la MSB está alojada en el Centro de Datos B y se compone de dos entornos principales:

- **Ambiente de Producción:**

- Este entorno se utiliza para la operación diaria de los procesos relacionados con la atención de incidentes, solicitudes, problemas, cambios y la gestión del conocimiento.
- Es accedido tanto por los usuarios finales como por los grupos resolutores, y en él se ejecutan todas las funciones en tiempo real.

Está conformado por:

- Servidores de aplicación.
- Servidor de base de datos.
- NAS
- Un PBX con funciones principales como:
 - IVR
 - CDR
 - Distribución de Llamadas
 - Grabación de Llamadas
 - Reportes de Llamadas recibidas y realizadas
 - Personalización de Mensajes de Bienvenida
 - Teléfonos IP

- **Ambiente de Desarrollo y/o pruebas:**

- Este entorno se utiliza para realizar configuraciones, pruebas funcionales, actualizaciones y validaciones de nuevas funcionalidades, sin afectar la operación del ambiente productivo.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.		Hoja	12 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN		Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

- o Permite preparar paquetes de cambio y validar integraciones antes de su liberación definitiva.
- o Está alineado en cuanto a infraestructura y configuración con el entorno de producción, lo que garantiza una replicación precisa de los escenarios operativos.

Ambos entornos están integrados con la infraestructura tecnológica de BANOBRAS, en cumplimiento con los lineamientos de seguridad, respaldo, continuidad operativa y gestión de la configuración definidos por la DTIC.

4.3 Arquitectura actual del servicio de telefonía IP

La solución de telefonía IP, componente esencial de los servicios que integran la MSB, se encuentra implementada en BANOBRAS Santa Fe en el Centro de Datos B, esta solución está basada en un sistema PBX-IP (Private Branch Exchange sobre Protocolo IP), operando sobre Asteriks.

El objetivo principal de esta infraestructura es asegurar la gestión y el enrutamiento eficiente de la comunicación telefónica entre los usuarios internos de BANOBRAS y los agentes de la MSB, garantizando la continuidad operativa del servicio de atención 24x7x365.

Especificaciones Técnicas del servicio de telefonía IP

- o Ubicación física: Centro de Datos B (BANOBRAS Santa Fe)
- o Componente central: Sistema PBX-IP
- o Software: Asterisk
- o Funcionalidades principales:
 - Gestión de llamadas entrantes y salientes
 - Grabación de llamadas
 - Distribución automática de llamadas (ACD)

La arquitectura implementada proporciona un servicio de telefonía confiable, escalable y seguro, alineado con los niveles de servicio establecidos por el BANOBRAS. Asimismo, permite atención oportuna de los incidentes y solicitudes reportadas por los usuarios, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos operativos y de calidad definidos por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC).

4.4 Arquitectura actual del servicio de Monitoreo

La solución de Monitoreo implementada en BANOBRAS se encuentra alojada en una máquina virtual ubicada en el Centro de Datos B (BANOBRAS Santa Fe). Esta máquina virtual ha sido configurada específicamente para habilitar el monitoreo centralizado e integral de la infraestructura tecnológica de BANOBRAS.

 HACIENDA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO  BANOBRAS BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.		Hoja	13 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Fecha de elaboración	22/12/2025
	Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

Dicha herramienta de Monitoreo mantiene comunicación directa con todos los activos tecnológicos que cuentan con una dirección IP dentro de la red de BANOBRAS, lo que permite la recolección y análisis continuo de datos sobre disponibilidad, rendimiento y estado de los recursos de los diferentes equipos tecnológicos y enlaces de comunicación activos.

Características destacadas del servicio de monitoreo:

- Entorno virtualizado, optimizado para tareas de monitoreo 24X7X365
- Cobertura de todos los activos con dirección IP (servidores, dispositivos de red, enlaces, servicios, etc.).
- Interoperabilidad: Comunicación segura a través de segmentos de red previamente autorizados.
- Funcionalidad principal: Recolección de métricas, generación de alertas y reportes, visualización de dashboards y soporte para actividades de troubleshooting por parte del área de Monitoreo.

Esta arquitectura permite a BANOBRAS garantizar la visibilidad en tiempo real de su infraestructura crítica, facilitando la toma de decisiones operativas, la atención de incidentes y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA) definidos por la DTIC.

8

h

8

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.		Hoja	14 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN		Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
Operación de la plataforma de atención tecnológica			ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC				

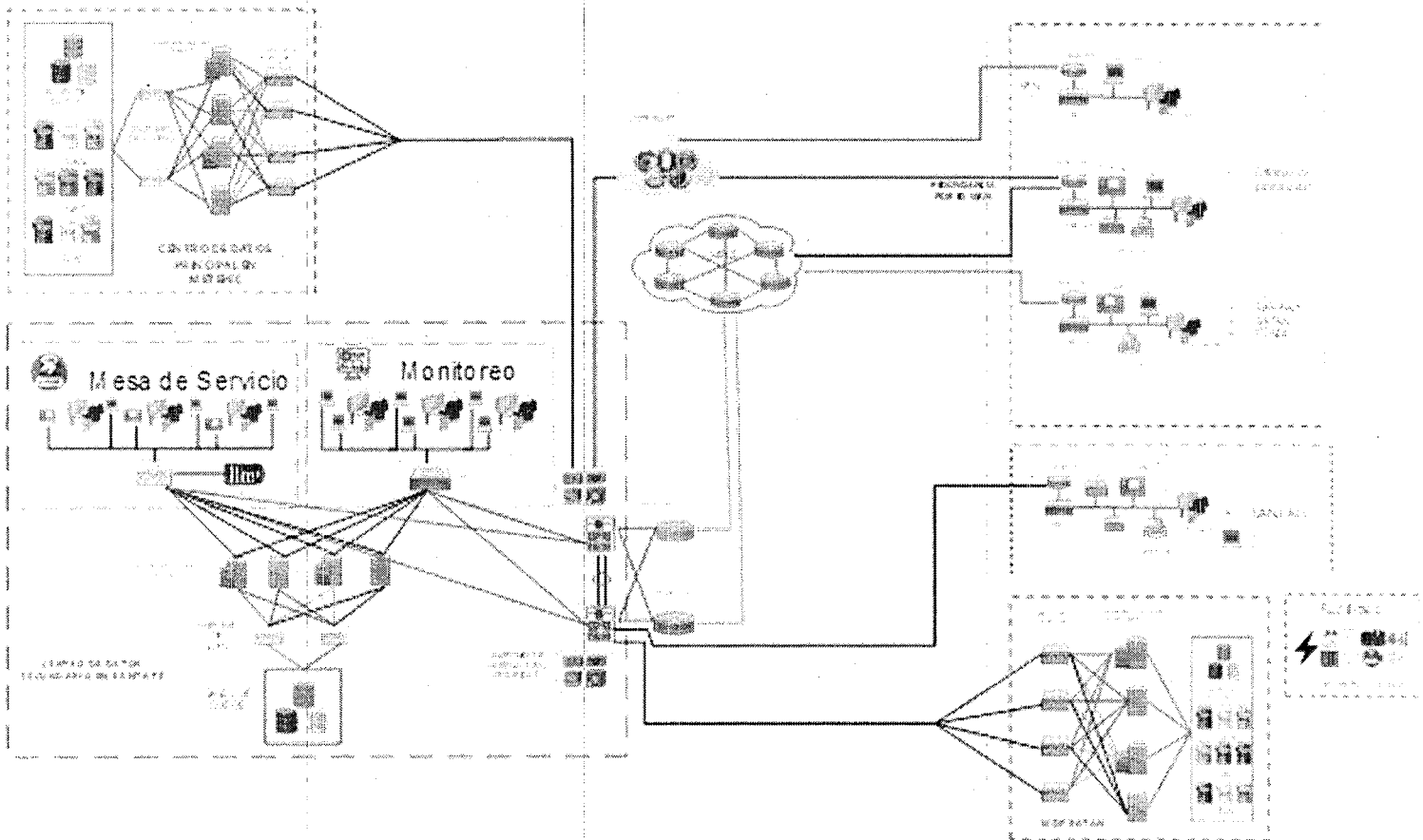


Ilustración 2 Arquitectura actual de Mesa de Servicios y monitoreo

1
2
3

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	15 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
	Operación de la plataforma de atención tecnológica		
	Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC		

5. Necesidad a ser cubierta

BANOBRAS a través de la DTIC, requiere la implementación de Mesa de Servicios y Monitoreo de TI que permitan la gestión centralizada, continua y especializada de su infraestructura crítica. Esta necesidad surge para asegurar la disponibilidad, trazabilidad y continuidad operativa de los servicios de TIC, mediante un modelo de atención basado en buenas prácticas (ITIL), con personal capacitado, herramientas actualizadas, operación 24x7x365 y supervisión en tiempo real.

La solución deberá garantizar tiempos óptimos de atención y resolución, cumplimiento de niveles de servicio (SLA), escalamiento oportuno y generación de reportes, contribuyendo al fortalecimiento operativo, la mitigación de riesgos y el avance de la transformación digital de BANOBRAS.

5.1 Beneficios esperados

La implementación de la Mesa de Servicios y Monitoreo de TI, permitirá a BANOBRAS fortalecer la gestión de sus recursos tecnológicos y mejorar la atención a usuarios internos, los beneficios esperados incluyen de manera enunciativa mas no limitativa lo siguiente:

- **Mejora en la continuidad operativa:** Reducción en los tiempos de detección, atención y resolución de incidentes, que permite minimizar interrupciones y asegurar la operación continua de los servicios críticos de TIC.
- **Mayor visibilidad y control sobre la infraestructura tecnológica:** Monitoreo proactivo y la supervisión visual en tiempo real (videowall) debe brindar una visión integral del estado de los servicios e infraestructura, facilitando la toma de decisiones informadas y oportunas.
- **Incremento en la eficiencia de atención al usuario:** La MSB deberá mejorar la experiencia de los usuarios internos al contar con canales (extensión telefónica, correo electrónico) formales, tiempos de atención definidos y seguimiento de cada solicitud o incidente.
- **Cumplimiento de niveles de servicio (SLA):** Mantener un control riguroso del cumplimiento de los SLA establecidos, asegurando que las áreas responsables rindan cuentas y se generen reportes claros y periódicos sobre el desempeño del servicio.
- **Disponibilidad del servicio (24x7x365):** Operar bajo un esquema de 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año, para que los usuarios de BANOBRAS cuenten con atención continua, incluso fuera del horario laboral habitual, lo que es crucial para servicios críticos.
- **Optimización de recursos técnicos:** Brindar personal especializado y herramientas actualizadas, para evitar la sobrecarga operativa del personal interno del banco y se garantice la atención a los incidentes y requerimientos tecnológicos.
- **Mayor seguridad tecnológica:** las herramientas de Mesa de Servicios y Monitoreo de TI deberán estar actualizadas a sus últimas versiones recomendadas por los fabricantes,

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.		Hoja	16 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN		Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

permitiendo detectar anomalías y vulnerabilidades de forma anticipada, fortaleciendo la postura de seguridad del banco.

- **Escalamiento y respuesta oportuna ante contingencias:** implementación de protocolos claros de escalamiento y operación coordinada entre los equipos de soporte que permitan una atención ágil a situaciones críticas o eventos de seguridad.
- **Operación basada en procesos:** Implementación de procesos para la atención de Incidentes, solicitudes, cambios, etc.

5.2 Modelo del servicio

Los servicios descritos en el presente anexo técnico se muestran en la siguiente imagen y se describirán en la sección Requerimientos y/o servicios específicos.

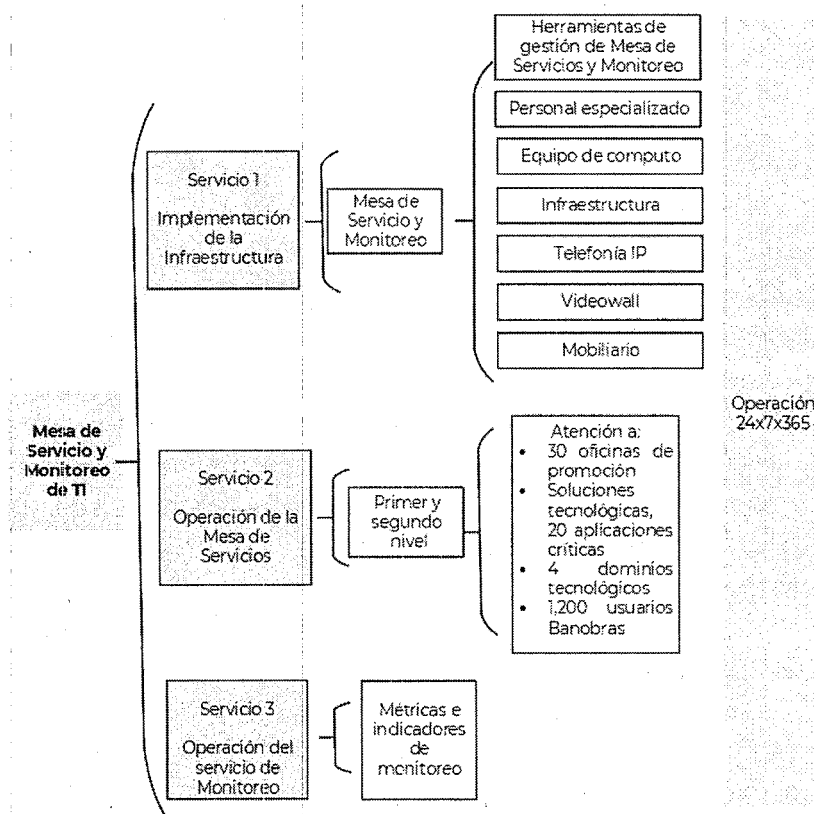


Ilustración 3 Estructura de los servicios a ser cubiertos

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	17 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
	Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC		

6. Alcance de los servicios

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.

Mesa de Servicios Banobras

Establecer y operar una MSB como único punto de contacto para los usuarios finales, en un esquema de atención 24x7x365, para el registro, asignación, seguimiento y cierre de incidentes, requerimientos y solicitudes de cambio.

Implementar herramientas tecnológicas con portal de autoservicio nativo y de uso intuitivo para los usuarios.

Proveer los recursos humanos, técnicos y tecnológicos necesarios para la operación continua y eficiente de la MSB, incluyendo la gestión de herramientas, soporte, capacitación y operación remota y/o en la nube, o como lo defina el Administrador Operativo del Contrato.

Desarrollar sin costo adicional para BANOBRAS las integraciones con otras Mesas de Servicio de proveedores que interactúan con BANOBRAS de manera enunciativa mas no limitativa.

Es responsabilidad del licitante adjudicado el establecer extensión telefónica y correo electrónico y otros medios que el administrador del contrato pudiera solicitar como punto de contacto entre la MSB y usuario final.

Monitoreo de Servicio TIC

Se deberá implementar una solución para el monitoreo proactivo, continuo y en tiempo real de toda la infraestructura TIC de BANOBRAS. Esta solución deberá contemplar, de manera enunciativa más no limitativa, el monitoreo de los siguientes componentes o servicios:

- o Servidores físicos y virtuales
- o Bases de datos
- o Infraestructura de Redes y Telecomunicaciones
- o Aplicaciones institucionales

Asimismo, será indispensable asegurar que todos los servicios sean monitoreados y medidos de manera efectiva en todas las instalaciones de BANOBRAS donde se requiera la prestación del servicio.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.		Hoja	18 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN		Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

Video Wall de supervisión

Implementar un sistema centralizado de visualización que permita observar en tiempo real los indicadores clave, alertas, tableros ejecutivos y el estado general de los servicios TIC que sean solicitados ante cualquier escenario.

Gestión basada en normas y mejores prácticas

El licitante adjudicado deberá apegarse, como mínimo a dos de los siguientes marcos de referencia y/o normas reconocidas internacionalmente para la prestación del servicio de Mesa de Servicios y Monitoreo con la intención de incorporar las mejores prácticas alineadas a las normas ISO para fortalecer la operación de la Mesa de Servicios de TI, permitiendo que su funcionamiento sea eficiente, seguro, alineado a objetivos institucionales y orientado a la mejora continua, lo que es clave para garantizar un servicio de calidad.

- ISO/IEC 20000 Gestión de Servicios de TI:

Norma internacional para la gestión de servicios de TI, basada en ITIL. Define los requisitos para establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar un sistema de gestión de servicios la cual permite la estandariza la operación de la Mesa de Servicios, garantizar el cumplimiento de niveles de servicio (SLA), mejora la calidad, continuidad y disponibilidad del soporte técnico, reduce riesgos e incidentes operativos mediante procesos formales.

- ISO/IEC 27001 Seguridad de la Información:

Conjunto de normas que establecen los requisitos para implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información. Protegiendo la información sensible gestionada en la Mesa de Servicios, reduce vulnerabilidades y expone menos a BANOBRAS a incidentes de seguridad, facilita el cumplimiento normativo y fortalece la gestión de accesos, incidentes.

- ISO 9001 Gestión de la Calidad

Conjunto de normas enfocadas en principios de gestión de calidad, incluyendo liderazgo, enfoque al cliente y mejora continua. Permitiendo mejorar la satisfacción del usuario interno, estandarizar procesos y asegura una atención consistente, fomenta la mejora continua de los servicios ofrecidos por la Mesa y brinda trazabilidad, control y medición del desempeño.

Infraestructura, instalación y soporte

Proporcionar e implementar todos los elementos tecnológicos requeridos para el arranque y operación del servicio, incluyendo: equipo de cómputo para personal especializado, licenciamiento a nivel de sistema operativo y aplicación, equipo telefónico, servidores componentes de red,

2
1

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	19 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
	Operación de la plataforma de atención tecnológica		
	Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC		

comunicaciones, almacenamiento y otros elementos necesarios para cumplir con lo estipulado en el presente anexo técnico.

Durante la vigencia del contrato, el licitante adjudicado deberá proporcionar sin costo adicional la infraestructura requerida para el crecimiento o necesidad operativa.

Las herramientas tecnológicas utilizadas deberán contar con pólizas de soporte vigentes emitidas por el fabricante, las cuales deben incluir acceso a actualizaciones, parches de seguridad que deberán ser aplicada por el licitante adjudicado y soporte técnico formal durante la totalidad del periodo establecido en el contrato. En caso de una ampliación del contrato por necesidades operativas, dichas pólizas deberán contemplar dicha extensión. Las pólizas deberán ser entregadas al administrador del contrato dentro de los primeros diez (10) días hábiles posteriores al inicio de la vigencia del contrato.

Plan de mejora y actualización tecnológica

El licitante deberá elaborar e implementar una propuesta de mejora de procesos, que incluya un plan de trabajo detallado para la implementación, integración y operación de las herramientas según lo defina el administrador operativo del contrato.

El plan deberá ser evaluado y aprobado por el administrador operativo del contrato por parte de la DTIC.

Se deberá contemplar un plan de actualización tecnológica acordado con BANOBRAS para mantener las soluciones con las versiones más recientes liberadas por el fabricante tomando en cuenta que deberá ser aprobado por el administrador operativo del contrato por parte de la DTIC.

Operadores especializados

El licitante deberá asignar personal técnico especializado, con experiencia comprobable en operación de mesas de servicio y monitoreo TIC, y/o certificación en ITIL V4 Foundation.

Los perfiles deberán ser capaces de operar soluciones en sitio y de manera remota, según lo requiera el administrador operativo del contrato.

Deberán cumplir con los conocimientos y habilidades requeridas en el punto 7.2.3 del presente anexo técnico.

Gestión de indicadores y SLA

El licitante deberá entregar reportes mensuales durante los primeros 5 días hábiles de cada mes con los resultados de los indicadores de comportamiento de los servicios.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	20 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Operación de la plataforma de atención tecnológica			
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			

Deberá establecer protocolos de escalamiento técnico y gerencial para la atención oportuna de incidentes críticos o de alto impacto.

6.1 Servicios solicitados

BANOBRAS requiere la implementación integral del servicio que contemple la operación de una Mesa de Servicios y Monitoreo de TI. El objetivo es establecer un equipo operativo y un conjunto de plataformas tecnológicas que permita centralizar la atención de incidentes, problemas, cambios y solicitudes, asegurando la trazabilidad, disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos que respaldan funciones críticas de BANOBRAS.

La prestación del servicio se estructura en tres servicios principales:

Número de Servicio	Descripción
Servicio 1 (S1) Toma de operación y mejora a los procesos de gestión e implementación de las herramientas de Mesa de Servicio y Monitoreo.	Este servicio contempla la habilitación de la arquitectura tecnológica y operativa requerida para la puesta en marcha de la Mesa de Servicios y Monitoreo de TI. Incluye la definición e implementación de roles, procesos, niveles de escalamiento, mecanismos de atención y elementos de integración con plataformas existentes, conforme a las mejores prácticas en gestión de servicios de TI, asimismo se contempla la instalación, configuración e integración de plataformas especializadas para la gestión centralizada y monitoreo continuo de eventos tecnológicos. También se contempla la transferencia de conocimiento al personal institucional para asegurar la sostenibilidad operativa a largo plazo sin costo para BANOBRAS.
Servicio 2 (S2) Operación de la Mesa de Servicios	Considera la ejecución continua de la Mesa de Servicios de TI, bajo esquemas operativos previamente definidos. Incluye la atención de tickets, incidentes y solicitudes, implementación de procedimientos documentados; el uso de indicadores de desempeño (KPIs) y acuerdos de nivel de servicio (SLA); así como la entrega de reportes, bitácoras y documentación técnica.
Servicio 3 (S3)	Considera la ejecución continua del Monitoreo de TI, bajo esquemas operativos previamente definidos. Monitoreo de

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	21 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
	Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC		

Operación del Monitoreo de TI	toda la infraestructura tecnológica e implementación de procedimientos documentados; el uso de indicadores de desempeño (KPIs) y acuerdos de nivel de servicio (SLA); así como la entrega de reportes, bitácoras y documentación técnica.
-------------------------------	---

7. Vigencia

La vigencia de los servicios será por 24 meses, a partir de la notificación de fallo.

7.1 Lugar para la Prestación de Servicios

La prestación de los servicios se llevará a cabo en las instalaciones de BANOBRAS Santa Fe, ubicadas en Avenida Javier Barros Sierra número 515, colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01219, Ciudad de México, o en las ubicaciones que determine BANOBRAS. La modalidad de ejecución podrá contemplar esquemas presenciales, remotos (home office) o mixtos, conforme lo defina el Administrador Operativo del Contrato. En todo momento, el proveedor deberá garantizar la cobertura del servicio en un esquema de 24 horas los 7 días de la semana, los 365 días del año, con alta disponibilidad, sin que el esquema de trabajo definido afecte la calidad, continuidad o nivel de servicio comprometido.

En caso de contingencia, el licitante adjudicado deberá contar con un Plan de Continuidad de Negocio para garantizar la operación del servicio, dicho plan será revisado y autorizado por BANOBRAS el cual deberá ser entregado, máximo 20 días naturales después del inicio de la vigencia del contrato.

El licitante adjudicado proporcionará, instalará y administrará toda la infraestructura asociada a los servicios solicitados en el presente anexo técnico. La cual deberá estar hospedada en el Centro de Datos B ubicado en el Edificio BANOBRAS Santa Fe.

7.2 Requerimientos y/o servicios específicos

El licitante adjudicado deberá proporcionar los siguientes servicios:

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	22 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Operación de la plataforma de atención tecnológica			
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			

7.2.1 Servicio 1: Toma de operación y mejora a los procesos de gestión e implementación de las herramientas de Mesa de Servicio y Monitoreo.

El licitante adjudicado deberá iniciar de inmediato las actividades necesarias para proveer los servicios administrados en las instalaciones de BANOBRAS, el cual debe ser ejecutado a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo, garantizando que los servicios entregados sean aprobados por BANOBRAS, para mayor referencia consultar la implementación propuesta en el Numeral "Implementación" del presente Anexo Técnico.

El licitante será responsable de mantener en todo momento la continuidad operativa de los servicios, cumpliendo con los niveles de servicio establecidos, y utilizando de manera eficiente los recursos humanos, infraestructura y componentes involucrados, con el fin de asegurar la estabilidad y calidad operativa.

Asimismo, deberá implementar medidas de contingencia para minimizar interrupciones, realizar mejoras continuas en los servicios prestados y proporcionar documentación detallada, junto con informes periódicos para la revisión y supervisión por parte de BANOBRAS. Para lograr lo anteriormente mencionado, el licitante adjudicado, deberá cumplir con los siguientes puntos que se mencionan de manera enunciativa, pero no limitativa:

a) Herramienta de gestión

Mesa de Servicios BANOBRAS

El licitante adjudicado, deberá cumplir de manera enunciativa mas no limitativa, las siguientes funciones:

- La herramienta de Mesa de Servicios deberá ser el único punto de contacto para el registro, canalización, seguimiento, documentación, creación de reportes, para las solicitudes de servicio e incidentes reportados en materia de TIC.
- Proporcionará, instalará y administrará toda la infraestructura y licenciamiento asociado a la solución de Mesa de Servicios.
- Esta solución deberá estar hospedada en el Centro de Datos B ubicado en el Edificio BANOBRAS Santa Fe.
- El licitante adjudicado deberá contar con los mecanismos e infraestructura de redundancia y alta disponibilidad durante la vigencia del contrato para garantizar la disponibilidad de la herramienta de Mesa de Servicio solicitada en el presente anexo técnico.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	23 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
	Operación de la plataforma de atención tecnológica		
	Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC		

- La Herramienta de Mesa de Servicios ejecutará el escalamiento y notificará a través de la misma herramienta, correo electrónico, vía teléfono celular y/o aplicaciones de mensajería instantánea, de manera enunciativa y no de manera limitativa a solicitud de BANOBRAS.
- Para incidentes críticos el licitante adjudicado deberá aplicar un procedimiento de notificaciones críticas al personal definido por el Administrador Operativo del Contrato de la DTIC.
- Cumplir con los ajustes o personalizaciones solicitados sobre la herramienta para cumplimiento de las políticas generales de seguridad de la información, directrices de seguridad y controles de seguridad vigentes.
- La herramienta de MSB deberá tener la capacidad y funcionalidad de integrarse con otras herramientas de gestión de servicios de TI, de manera enunciativa y no limitativa dichas integraciones, desarrollos y funcionalidades solicitadas no causarán costo adicional para BANOBRAS.
- Deberá brindar soporte técnico especializado, necesario para garantizar la continuidad de la operación de las nuevas herramientas definidas para la entrega del servicio.
- Incluir los medios de comunicación redundantes, que permitan desbordar las llamadas de los usuarios hacia la Mesa de Servicios y garantizar la continuidad de la operación en caso de contingencia.
- De manera enunciativa y no limitativa la herramienta de MSB deberá tener la capacidad y funcionalidad de los siguientes procesos:
 - Gestión de Solicitudes de Servicio
 - Gestión de Incidentes
 - Gestión de Problemas
 - Gestión de Cambios
 - Gestión de Liberaciones
 - Gestión de Conocimiento
 - Gestión de Catalogo de Servicios
 - Gestión de Niveles de Servicios
 - Gestión de Eventos
 - Gestión de activos y de configuraciones de CMDB

- La herramienta de MSB deberá tener la capacidad de personalizar y generar los reportes relacionados a la operación de MSB.
- El licitante adjudicado deberá contemplar la capacitación necesaria para el personal que determine el Administrador Operativo del Contrato de la DTIC, los cuales serán impartidos bajo demanda y de ser necesarios se tendrán que impartir cursos de actualización sin costo para BANOBRAS.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	24 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Fecha de elaboración	22/12/2025
	Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

- El licitante adjudicado deberá apegarse a lo descrito en el **“Manual de operación de la Mesa de Servicios BANOBRAS”**.

El licitante adjudicado deberá considerar un estimado de licencias para la Herramienta de Mesa de Servicio que serán requeridas para la utilización y operación de ésta, para lo anterior se requieren hasta 60 licencias concurrentes distribuidas en los niveles 1 y 2 de soporte, todas ellas independientes a los accesos de administración de cada uno de los componentes y soluciones a implementar.

Herramienta de gestión para Monitoreo

El licitante adjudicado, deberá cumplir de manera enunciativa mas no limitativa, las siguientes funciones:

- Proporcionará, instalará y administrará toda la infraestructura y licenciamiento asociado a la solución de Monitoreo. Esta solución deberá estar hospedada en el Centro de Datos B ubicado en el Edificio BANOBRAS Santa Fe.
- El licitante adjudicado deberá contar con los mecanismos e infraestructura de redundancia y alta disponibilidad durante la vigencia del contrato para garantizar la disponibilidad de la herramienta de Monitoreo solicitada en el presente anexo técnico.
- El licitante adjudicado, deberá contar con las medidas de instalación de los productos a implementar, así como las pólizas de soporte vigentes sobre los productos y servicios que garanticen la continuidad y soporte inmediato de la herramienta de Monitoreo de Servicios de TIC siendo en todo momento responsabilidad del licitante adjudicado la actualización de éstas, así como la aplicación de las actualizaciones y parches/fixes durante la vigencia del servicio.
- La herramienta deberá tener la capacidad y funcionalidad de integrarse con otras herramientas de y/o mesas de servicios basadas en gestión de servicios de TI, dichas integraciones, desarrollos y funcionalidades solicitadas no causarán un costo adicional para BANOBRAS.
- El licitante adjudicado, deberá entregar soporte documental donde se ratifique que los productos de la solución a implementar cuenten con soporte técnico de alta prioridad con cobertura 24x7x365 durante la vigencia del servicio.
- La herramienta que proponga el licitante adjudicado debe ser dedicada y exclusiva para la red de BANOBRAS, no compartida con algún otro cliente y no deberá interferir en el desempeño de la red y/o ancho de banda de cada nodo.
- La herramienta que ofrezca el licitante adjudicado deberá ser capaz de almacenar los registros históricos de información de al menos 6 meses y permitir la extracción de información para el análisis del rendimiento, capacidad y tendencias de comportamiento de los dispositivos

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	25 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
	Operación de la plataforma de atención tecnológica		
	Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC		

monitoreados, mismas que serán solicitadas por el Administrador Operativo del Contrato de la DTIC, bajo demanda.

- El licitante adjudicado, será responsable de llevar a cabo revisiones periódicas bimestrales para la recomendación de ajustes de umbrales de monitoreo.
- El licitante adjudicado, será responsable de vigilar con la herramienta de Monitoreo, la salud de la infraestructura tecnológica que aloja la solución el servicio de monitoreo, notificando y escalando los casos en los que se presente algún alertamiento en algún servicio, dispositivo o archivo.

El licitante adjudicado deberá considerar un estimado de licencias para la Herramienta de Monitoreo que serán requeridas para la utilización y operación, para lo anterior se requiere de hasta 1000 licencias para todos los dispositivos que deben considerarse para su inclusión en la herramienta de monitoreo todas ellas independientes a los accesos de administración de cada uno de los componentes y soluciones a implementar.

Funcionalidad de la herramienta de Monitoreo

De manera enunciativa mas no limitativa, se mencionan algunas de las funciones que deberá realizar la herramienta de Monitoreo que sea propuesta por el licitante adjudicado:

- Contar con los protocolos SNMP V3, NTP y notificaciones para alertas del sistema.
- Toda la comunicación generada o transmitida por la herramienta de monitoreo deberá estar cifrada mediante protocolos seguros que garanticen la confidencialidad e integridad de la información.
- Deberá descubrir automáticamente todos los elementos correspondientes a la infraestructura tecnológica de BANOBRAS para lo cual, cada elemento contará con una dirección IP.
- Capacidad de almacenar los registros históricos de información al menos 6 meses.
- Deberá ser capaz de llevar a cabo el poleo de los dispositivos como mínimo cada minuto.
- Permitir la configuración de umbrales por cada elemento y variable monitoreada en los dispositivos.
- Configurar la frecuencia con la que se realizan los poleos al menos por cada variable monitoreada.
- Dará de alta variables a través de MIB (Management Information Base, Base de datos que contiene información para la gestión de dispositivos en una red de comunicaciones) privada, para integrar nuevas métricas al monitoreo.
- Ejecución de acciones automáticas a partir de la detección de eventos mismos que serán definidos en conjunto por el Administrador Operativo del Contrato de la DTIC. Por ejemplo: reinicio de procesos o servicios, ejecución de scripts o instrucciones programadas entre otros.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	26 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Operación de la plataforma de atención tecnológica			
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			

- Deberá tener un explorador de MIB (MIB Browser) integrado en la misma interface para realizar peticiones bajo demanda de algún test mediante un OID (Object Identifiers) en específico.
- Mostrará un mapeo de la topología de los dispositivos monitoreados la cual tendrá las siguientes características:
 - Filtrado por tipo de dispositivo, estado de criticidad, subred a la que pertenecen los equipos.
 - Mostrará las topologías de los servicios que se estén monitoreando.
- Deberá mostrar al menos la siguiente información de cada dispositivo seleccionado en un mapa topológico de red:
 - Nombre del dispositivo.
 - Dirección IP.
 - Tipo de Dispositivo.
 - Marca.
 - Modelo
 - Fabricante
 - Grupo
 - KPI de salud
 - Tiempo de respuesta
- La herramienta de monitoreo centralizada no deberá interferir en el desempeño de la red y/o ancho de banda de cada enlace, (no deberá exceder al 5% de la capacidad del enlace).
- Capacidad de monitorear equipos y/o servicios al menos a través de los siguientes protocolos:
 - ICMP – Ping Test – Probará la disponibilidad del dispositivo usando dos pruebas: pérdida de paquetes (Packet Loss) y tiempo de ida y vuelta (round Trip Time)
- Monitoreo de dispositivos de red, servidores, aplicaciones y equipos de almacenamiento entre otros equipos involucrados en la infraestructura tecnológica.
- Deberá monitorear, administrar, configurar y lanzar alarmas de cada uno de los elementos de infraestructura, así como mostrar los SLA de cada uno de los elementos monitoreados. Los SLA mostrarán al menos la siguiente información:
 - Tiempo para cumplimiento
 - Tiempo total de cumplimiento
 - Tiempo restante para rebasar el umbral del SLA

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	27 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
	Operación de la plataforma de atención tecnológica		
	Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC		

- La herramienta de monitoreo deberá tener la capacidad de establecer comunicación y/o integración con sistemas convencionales de MSB para abrir, cerrar y actualizar tickets en caso de ser requerido por el Administrador Operativo del Contrato de la DTIC.
- Recepción de alertas mediante los protocolos (entre otros):
 - Traps de SNMP v3.
 - Mensajes de Syslog.
 - Lectura de archivos de texto o logs.
 - WMI
 - ICMP
- La herramienta deberá monitorear la disponibilidad y la utilización de los enlaces de telecomunicaciones que interconectan los centros de datos y los sitios de operación, así como los equipos que interconectan dichos enlaces, a través del protocolo SNMP v3.
- La herramienta de Monitoreo deberá tener la función de crear y personalizar tableros (dashboards) que permitan centralizar la visibilidad de las métricas y parámetros, así como funciones de "drill down".
- La herramienta deberá tener la capacidad de monitorear las siguientes capas de monitoreo dentro de la infraestructura tecnológica:
 - **Capa de Red:** Supervisión del tráfico, latencia, pérdida de paquetes, disponibilidad de dispositivos de red (switches, routers, firewalls) y desempeño de la conectividad entre componentes críticos.
 - **Capa de Presentación:** Monitoreo de la experiencia del usuario final, tiempos de carga, disponibilidad y comportamiento de interfaces gráficas, aplicaciones web y portales.
 - **Capa de Procesamiento:** Análisis del rendimiento de servidores y equipos de cómputo, uso de CPU, memoria, procesos activos, y estado de servicios o aplicaciones que ejecutan lógica de negocio.
 - **Capa de Almacenamiento:** Supervisión de memoria de equipos de almacenamiento, uso de espacio, latencia, detalle de lectura y escritura de discos, y posibles fallos de comunicación del hardware, inventario, capacidad de discos, capacidad en uso. Si tiene red o no tiene red.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	28 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Operación de la plataforma de atención tecnológica			
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			

- **Capa de Base de Datos:** Monitoreo del estado, rendimiento y disponibilidad de las bases de datos, consultas, bloqueos, índices, monitoreo sobre integridad de archivos dirigidos a respaldos de la base de datos.
- **Transacciones Sintéticas:** Simulación automatizada de procesos de negocio clave para verificar disponibilidad y tiempo de respuesta de servicios críticos desde la perspectiva del usuario.
- **Integridad de Archivos:** Validación del estado y la integridad de archivos del sistema, configuración y datos, con detección de modificaciones no autorizadas o pérdida de información.
- Capacidad de enviar notificaciones automatizadas a través de alguno de los siguientes canales, con el fin de asegurar la comunicación oportuna ante la detección de eventos, alertas o condiciones críticas en la infraestructura tecnológica, estas notificaciones deberán ser personalizables, tanto en contenido como en nivel de criticidad, destinatarios y frecuencia, permitiendo una atención oportuna a incidentes y condiciones anómalas detectadas, las notificaciones deberán ser por alguno de los siguientes medios:
 - **Correo electrónico:** Para la entrega inmediata de alertas, informes y eventos críticos a los responsables designados.
 - **SMS (Short Message Service):** envío de mensajes de texto a dispositivos móviles, garantizando la recepción de alertas incluso sin conexión cuando un equipo crítico, sufra algún evento.
 - **Notificaciones para dispositivos móviles:** Compatibilidad con aplicaciones móviles o de código abierto o plataformas de gestión que permitan recibir alertas en tiempo real mediante push notifications u otros mecanismos.

La herramienta de monitoreo que el licitante adjudicado ofrezca deberá tener la función de **descubrimiento automático y modelado de servicios**, deberá contar con la capacidad de identificar y relacionar todos los componentes de la infraestructura tecnológica dentro del segmento de red aplicado. A partir de los elementos de configuración detectados, la herramienta deberá:

- Realizar el modelado de los servicios de negocio, representando de forma lógica la interdependencia entre los distintos componentes tecnológicos que los soportan.
- Permitir que dicho modelado sea validado y, en su caso, depurado por los responsables designados de cada servicio, con el objetivo de garantizar su precisión.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	29 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
	Operación de la plataforma de atención tecnológica		
	Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC		

- Establecer una línea base de la infraestructura y sus relaciones, que sirva como referencia para el análisis continuo.
- Generar mapas dinámicos y actualizados de los servicios, los cuales serán utilizados para el análisis de impacto y la identificación de la causa raíz en caso de presentarse alertamientos, fallas o degradaciones.

Esta capacidad es fundamental para una gestión eficiente de los servicios de TI, facilitando tanto la resolución de incidentes como la toma de decisiones estratégicas.

De manera enunciativa mas no limitativa, se mencionan algunas de las funciones que deberá realizar la herramienta de Monitoreo que sea ofrecida por el licitante adjudicado a nivel de sistemas operativos y Bases de Datos.

Microsoft Windows

La solución de monitoreo deberá ofrecer compatibilidad total con sistemas operativos Microsoft Windows en todas sus versiones, incluyendo versiones de cliente (Windows 7, 8.1, 10, 11) y versiones de servidor (Windows Server 2008, 2012, 2016, 2019, 2022), tanto en arquitecturas de 32 como de 64 bits, en sus distintas ediciones.

El licitante adjudicado deberá garantizar que la solución de monitoreo cubra, como mínimo, todas las versiones del sistema operativo Microsoft Windows actualmente en uso en BANOBRAS o que pudieran integrarse durante la vigencia del contrato. Esto incluye versiones antiguas, actuales y futuras de Microsoft Windows.

Linux

La solución de monitoreo deberá ser plenamente compatible con sistemas operativos basados en Linux, en sus distintas distribuciones y versiones más comunes en entornos empresariales, incluyendo, pero no limitándose a:

- Red Hat Enterprise Linux (RHEL)
- Oracle Linux

La compatibilidad deberá cubrir arquitecturas de 64 bits, servicios críticos del sistema, monitoreo de procesos, uso de recursos, servicios de red, logs.

El licitante adjudicado deberá garantizar que la herramienta cubre todas las versiones de Linux en uso en BANOBRAS al inicio del contrato y aquellas que se integren posteriormente.

 HACIENDA MINISTERIO DE HACIENDA Y CUENTAS PÚBLICAS  BANBRAS BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.		Hoja	30 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN		Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
	Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

Sistemas virtualizados y contenedores

- o VMware ESXi Hyper-V

La herramienta deberá ser capaz de detectar y reportar información en tiempo real sobre los siguientes aspectos clave de cada sistema operativo:

- Uso de CPU
 - o Carga del procesador por núcleo
 - o Procesos que consumen más recursos
- Uso de memoria RAM
 - o Total, en uso, libre y porcentaje de utilización
 - o Alertas en caso de sobreconsumo
- Uso de disco
 - o Espacio disponible por partición
 - o Actividad de lectura/escritura
 - o Fragmentación o errores detectados
- Estado de la red
 - o Ancho de banda utilizado
 - o Interfaces de red activas
 - o Latencia y pérdida de paquetes (ping)
- Procesos activos
 - o Lista de procesos con prioridad y estado
 - o Monitoreo de procesos críticos o servicios específicos
- Logs del sistema
 - o Acceso a archivos de eventos/sucesos.
 - o Generación de alertas ante mensajes de error o advertencia
- Temperaturas y sensores (si aplica).
- Estado de servicios del sistema
 - o Servicios activos, detenidos o fallidos
 - o

De manera enunciativa más no limitativa, la herramienta de monitoreo que ofrezca el licitante adjudicado deberá incluir 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 deberá ser compatible con, al menos, las siguientes plataformas de bases de datos:

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	31 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
	Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC		

- Oracle
- Microsoft SQL Server

Asimismo, deberá contar con funciones como generación de alertas, análisis de consultas, auditoría de cambios, y proyección de capacidad, entre otras funcionalidades necesarias para una gestión integral del entorno de bases de datos. A continuación, se mencionan algunas de las características del monitoreo para las bases de datos, de manera enunciativa más no limitativa:

- **Monitoreo del rendimiento:** Capacidad para analizar en tiempo real el uso de CPU, memoria, disco y otros recursos críticos utilizados por la base de datos.
- **Supervisión de disponibilidad:** Verificación continua del estado de operación de las bases de datos, generando alertas ante caídas o interrupciones del servicio.
- **Seguimiento de consultas:** Identificación y análisis de consultas de alto consumo o lenta ejecución, con estadísticas detalladas que faciliten su optimización.
- **Alertas proactivas:** Generación automática de alertas configurables ante la detección de condiciones anómalas, como errores frecuentes, bloqueo de sesiones o uso excesivo de recursos.
- **Auditoría de actividades:** Registro de cambios, accesos, transacciones y eventos relevantes para fines de seguridad, cumplimiento y trazabilidad.
- **Análisis de capacidad:** Evaluación del uso de espacio en tablas, índices y archivos de datos, con proyecciones para prevenir problemas de crecimiento.
- **Gestión de backups:** Supervisión de tareas de respaldo y restauración, validando su correcta ejecución y disponibilidad de copias de seguridad.
- **Soporte para múltiples motores:** Compatibilidad con diversos sistemas de gestión de bases de datos como Oracle, Microsoft SQL Server.
- **Visualización e informes:** Paneles gráficos e informes personalizables para facilitar el análisis del estado y comportamiento de las bases de datos.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	32 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Operación de la plataforma de atención tecnológica			
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			

Monitoreo de Integridad de Archivos

La herramienta de monitoreo deberá incluir la funcionalidad de monitoreo de integridad de archivos, con el propósito de detectar alteraciones no autorizadas, corrupciones, eliminaciones o modificaciones en archivos críticos del sistema.

De manera enunciativa más no limitativa, esta funcionalidad deberá contemplar:

- **Supervisión continua de archivos y directorios sensibles**, incluyendo archivos de configuración, del sistema operativo, registros de auditoría y archivos de aplicaciones.
- **Generación de alertas automáticas** ante cualquier cambio detectado en el contenido, tamaño, permisos o propiedades de los archivos monitoreados.
- **Registro histórico de eventos** relacionados con los cambios detectados, incluyendo fecha, hora, archivo afectado y tipo de modificación.
- **Compatibilidad con sistemas operativos múltiples**, incluyendo ambientes Windows, Linux.

Esta capacidad es fundamental para la detección de incidentes de seguridad, manipulación indebida de archivos o fallos en procesos automatizados que afectan la integridad de cualquier sistema.

De manera enunciativa más no limitativa, BANOBRAS requiere que la herramienta de monitoreo cuente con funcionalidades que permitan supervisar de forma continua los componentes críticos, con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos establecidos en el Manual de Operación del SPEI e INDEVAL, conforme a lo señalado en el presente anexo.

Entre las funciones mínimas a considerar, se incluyen las siguientes:

- El licitante adjudicado deberá implementar y configurar una herramienta para monitorizar la integridad de archivos de tal forma que se monitoreen al menos cada 24 horas los archivos y directorios críticos del sistema operativo, y del manejador de base de datos.
- El licitante adjudicado deberá implementar y configurar una herramienta para monitorizar la integridad de archivos de tal forma que se detecten cambios en los archivos y directorios críticos del sistema operativo y del manejador de la base de datos de la infraestructura de cómputo.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	33 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
	Operación de la plataforma de atención tecnológica		
	Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC		

- El licitante adjudicado deberá implementar y configurar una herramienta para monitorizar la integridad de archivos de tal forma que se emitan alertas al detectar cambios en los archivos y directorios críticos monitorizados por la herramienta y su envío al personal que sea designado.
- El licitante adjudicado deberá implementar y configurar una herramienta de monitoreo de tal forma que se resguarden las bitácoras de las acciones ejecutadas por dicha herramienta. Esta bitácora deberá ser resguardada por al menos los últimos 6 meses y contener al menos:
 - El identificador del evento
 - Hora y fecha de ocurrencia del evento
 - La identificación del proceso o usuario que hizo el cambio
 - Los archivos, software modificado o ejecutado sin autorización
 - El origen del evento

A continuación, se describen, de manera enunciativa más no limitativa, algunas de las características que deberá contemplar el Monitoreo de la Experiencia del Usuario y la Trazabilidad para BANOBRAS:

- **Monitoreo en tiempo real de las transacciones en las aplicaciones críticas de BANOBRAS**, permitiendo detectar oportunamente fallas o degradaciones en los servicios.
- **Visibilidad de extremo a extremo en tiempo real**, que abarque desde el dispositivo del usuario hasta la infraestructura de backend.
- **Supervisión constante de la experiencia del usuario final**, identificando caídas de servicio, lentitud o errores en la navegación.
- **Identificación de problemas de rendimiento**, atribuidos a interacciones del usuario, dispositivos de red, elementos de comunicación y tiempos de respuesta de componentes de la infraestructura tecnológica de servicios de TIC.
- **Representación gráfica mediante mapas o vistas interactivas** que muestren el recorrido estado y comportamiento de las transacciones sintéticas.
- **Medición de tiempos de respuesta en la navegación**, permitiendo establecer umbrales y detectar anomalías.
- **Monitoreo basado en errores visibles generados en la experiencia del usuario**, como por ejemplo el "Error 404 NOT FOUND" u otros códigos de error estándar en las transacciones configuradas.

A continuación, se muestran, de manera enunciativa más no limitativa, algunas de las características que deberá contemplar el Monitoreo de Transacciones Sintéticas para BANOBRAS:

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	34 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		
	Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

- Simulación programada de transacciones clave que representen procesos críticos del negocio, con el fin de evaluar la disponibilidad y tiempos de respuesta de los sistemas, incluso en ausencia de usuarios reales.
- Ejecución continua y automatizada de pruebas funcionales para validar el correcto funcionamiento de aplicaciones web y cliente/servidor, portales, aplicaciones internas y procesos interconectados que defina el Administrador Operativo del Contrato de la DTIC.
- Detección temprana de fallas o degradaciones en el servicio, al generar alertas automáticas ante resultados fuera de los parámetros establecidos.
- Registro detallado de resultados por transacción, incluyendo tiempo de respuesta, y disponibilidad.
- Visualización gráfica de los indicadores de desempeño, con reportes históricos y en tiempo real que faciliten la toma de decisiones y el análisis de tendencias.

La herramienta de monitoreo que ofrezca el licitante adjudicado deberá proporcionar, de manera nativa, la capacidad de generar reporte y presentar al menos los siguientes tipos de reportes que se enlistan de manera enunciativa mas no limitativa:

- Reportes de tendencias, que permitan analizar el comportamiento histórico de métricas clave en distintos periodos.
- Reportes tipo top-n, que identifiquen los elementos más representativos o críticos (por ejemplo, los 10 dispositivos con mayor uso de CPU o mayor tráfico de red).
- Reportes de desempeño, enfocados en el rendimiento de los componentes monitoreados.
- Reportes de violación de umbrales, que documenten eventos en los que se hayan superado límites definidos, permitiendo su análisis y seguimiento.
- La herramienta deberá permitir la exportación de reportes, al menos en los siguientes formatos estándar:
 - PDF, para su distribución y archivo formal.
 - CSV, para análisis y procesamiento adicional en herramientas externas como hojas de cálculo o bases de datos.

b) **Personal especializado**

Mesa de servicios

El licitante adjudicado, para asegurar la eficiencia operativa deberá contar con el siguiente personal en la Mesa de Servicios de TI en sitio con una distribución de horarios que permita cubrir la operación bajo un esquema 24x7x365. Para tal efecto, se deberá presentar de manera semanal

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	35 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		
	Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

el rol de horarios por servicio, así como cada vez que ocurra algún ajuste en el personal o en la distribución de horarios.

El licitante adjudicado deberá proporcionar el personal descrito en el siguiente organigrama de la Mesa de Servicios.

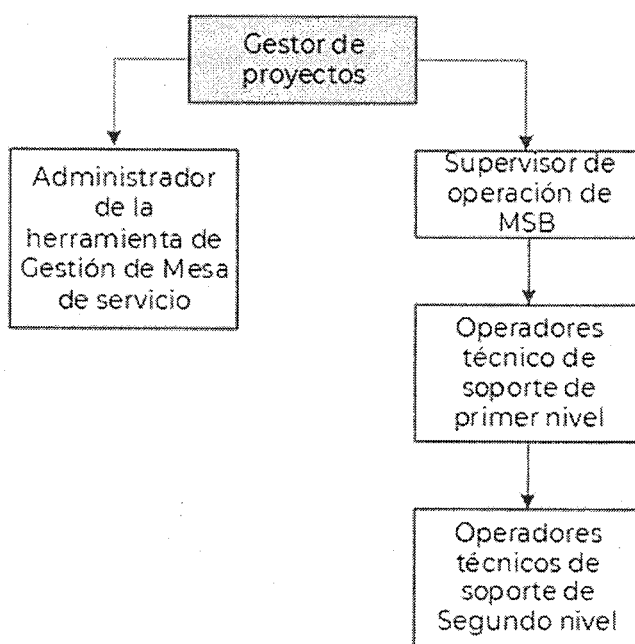


Ilustración 4 Organigrama Mesa de Servicios

Monitoreo

El licitante adjudicado deberá contemplar personal en sitio para la operación del servicio de monitoreo con disponibilidad 24x7x365 con la capacitación necesaria para la administración de la herramienta de Monitoreo a utilizar en la prestación del servicio, contemplando el siguiente personal.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.		Hoja	36 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN		Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
Operación de la plataforma de atención tecnológica			ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC				

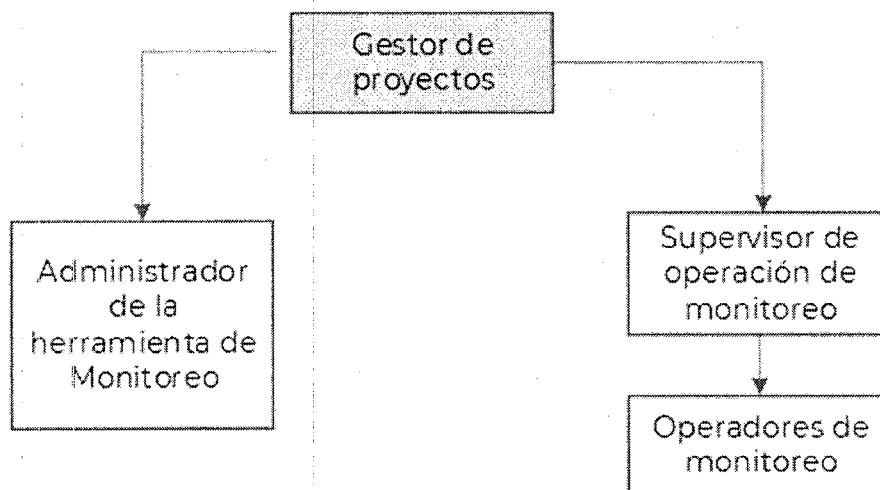


Ilustración 5 Organigrama Monitoreo

El licitante adjudicado deberá contemplar la impartición de cursos de actualización bajo demanda, conforme a las necesidades operativas de ambos servicios. Estos cursos estarán orientados al uso y administración de las soluciones implementadas, tendrán carácter informativo y/o formativo sin constituir certificación oficial, y no generarán ningún costo adicional para BANOBRAS.

Las actividades detalladas de ambos servicios se pueden consultar en el numeral "Servicio 2: Operación de la Mesa de Servicios" y Servicio 3 "Operación del Servicio de Monitoreo".

c) Servidores y equipos de cómputo

- El hardware, software, licenciamiento, infraestructura principal y auxiliar involucrada para todos los servicios solicitados en este anexo técnico medios de cableado para la interconexión de sus servicios, instalaciones, adecuaciones de instalaciones complementarias, como los son acometida, canaletas, panel de parches, bastidor o rack (en caso de aplicar) en donde se instalen los equipos que el licitante adjudicado ofrezca, sin costo adicional para BANOBRAS.
- Todo el hardware, software y licenciamiento que se proporcione para la prestación de los servicios, deberá ser nuevo y quedará bajo operación y responsabilidad del licitante adjudicado ante cualquier eventualidad o contingencia imputable al mismo, como puede ser, falla por configuraciones erróneas, falla por defectos del hardware, así como fallas derivadas por defectos de software, deberán ser sustituidos por el licitante y sin costo adicional para BANOBRAS.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	37 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		
	Operación de la plataforma de atención tecnológica	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
	Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC		

- En caso de obsolescencia o cualquier causa que impida brindar los servicios con los niveles de atención requeridos por BANOBRAS, los equipos o soluciones utilizados por el proveedor, y en general todo el equipamiento y software que incluya el proveedor en su propuesta, deberá ser sustituido por uno de nueva tecnología, sin costo adicional para BANOBRAS.
- Los equipos ofrecidos para cada una de servicios no deberán llegar a su end of life ni a su end of support durante la vigencia del contrato, en caso de hacerlo, el licitante adjudicado deberá sustituir el equipo por uno que aún se encuentre dentro del end of life y end of support. El equipo sustituto deberá contar con características y capacidades iguales o superiores al equipo a sustituir nuevo y sin costo para BANOBRAS.
- El rendimiento (uso de CPU y memoria) de los equipos no deberá superar un promedio mayor al 85%, durante 5 días hábiles consecutivos, en caso de hacerlo, el licitante adjudicado deberá ampliar la capacidad de dicho rendimiento, sin la necesidad de cambiar por un hardware nuevo y sin costo para BANOBRAS.
- Se deberán proporcionar las cuentas de lectura que BANOBRAS solicite, para la infraestructura y herramientas que conformen los servicios solicitados en el presente anexo.
- El acceso y autenticación a las herramientas de mesa de servicio y monitoreo solicitadas en el presente anexo técnico deberá ser mediante la herramienta de Directorio Activo propia de BANOBRAS.
- Los eventos que llegue a detectar la herramienta de monitoreo de toda la infraestructura monitoreada deberán concentrarse en un servidor Syslog proporcionado por el licitante adjudicado, y deberán ser entregados al administrador del contrato para su análisis y solicitudes de auditoría durante la vigencia del servicio, los eventos a almacenar se definirán en conjunto con el administrador operativo del Contrato de BANOBRAS.
- El licitante adjudicado deberá contar con los mecanismos de redundancia durante la vigencia del contrato para garantizar la disponibilidad de los servicios del presente anexo técnico.
- 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.

6
8

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.		Hoja	38 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN		Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

d) Infraestructura.

El licitante adjudicado deberá iniciar de inmediato las actividades necesarias para proveer los servicios administrados en las instalaciones de BANOBRAS, el cual debe ser ejecutado a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo, garantizando que los servicios entregados sean aprobados por BANOBRAS, para mayor referencia consultar el cronograma propuesto en el Numeral "Implementación" de este Anexo Técnico.

El licitante será responsable de mantener en todo momento la continuidad operativa de los servicios, cumpliendo con los niveles de servicio establecidos, y utilizando de manera eficiente los recursos humanos, infraestructura y componentes involucrados, con el fin de asegurar la estabilidad y calidad operativa.

Asimismo, deberá implementar medidas de contingencia para minimizar interrupciones, realizar mejoras continuas en los servicios prestados y proporcionar documentación detallada, junto con informes periódicos para la revisión y supervisión por parte de BANOBRAS. Para lograr lo anteriormente mencionado, el licitante adjudicado, deberá cumplir con los siguientes puntos que se mencionan de manera enunciativa, pero no limitativa:

e) Telefonía IP

El licitante adjudicado, deberá cumplir de manera enunciativa mas no limitativa, las siguientes funciones:

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. La infraestructura proporcionada por Banobras cuenta con las siguientes funcionalidades y capacidades:

- Intervención y Supervisión de llamadas en tiempo real.
- Grabación de llamadas (inbound/outbound) del 100% de las llamadas a la Mesa de Servicios, asimismo cuenta con una interfaz para la consulta y extracción de grabaciones.
- Cuenta con la funcionalidad de personalización y extracción de información estadística mediante reportes, los cuales podrán ser solicitados bajo demanda.
- Cuenta con la capacidad para parametrizar niveles de servicios y notificar en caso de que dichos umbrales sean alcanzados. Estos umbrales serán mostrados de manera permanente mediante tableros de control.
- Cuenta con la funcionalidad para personalizar mensajes de bienvenida.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	39 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
	Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC		

- Cuenta con la funcionalidad de manera enunciativa mas no limitativa, para la asignación de llamadas de manera automática ya sea por carrusel, por disponibilidad de agente, entre otras.
- Cuenta con la funcionalidad de asignación dinámica de llamadas ACD.

Para dichas funcionalidades Banobras deberá tener un acceso de lectura.

f) Pantalla de monitoreo

El licitante adjudicado deberá ofrecer una solución de visualización para el servicio de Monitoreo que permita al personal operativo mostrar en tiempo real los indicadores o comportamiento de la infraestructura tecnológica de BANOBRAS.

De manera enunciativa más no limitativa, se enlistas las funcionalidades que el licitante adjudicado deberá contemplar al menos lo siguiente:

- Tecnología LED
- Tamaño de pantalla 138 pulgadas
- Temperatura de pantalla promedio $\leq 20^{\circ}\text{C}$
- Distancia de visión mínima 1m
- Operación continua 24/7 (uso ininterrumpido)
- Entradas de video HDMI
- Montaje en pared
- Fuente de alimentación: 100 – 240 VCA, 50/60 Hz
- Consumo energético promedio 1281 W

g) Mobiliario especializado

El licitante adjudicado, deberá suministrar el mobiliario necesario para las estaciones de trabajo del personal asignado, asegurando que cada elemento cumpla con los criterios de ergonomía, resistencia y operatividad requeridos para un entorno de trabajo continuo (24x7x365), como es el caso del servicio de mesa servicios y monitoreo, sillas de uso intensivo, con ajuste de altura y materiales de alta durabilidad y Mesas de trabajo funcionales, diseñadas para facilitar las actividades operativas diarias.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	40 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Operación de la plataforma de atención tecnológica			
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			

Durante la **fase de Implementación** de la Infraestructura, BANOBRAS no reconocerá pago alguno al licitante adjudicado hasta que se demuestre y documente que la infraestructura y los servicios asociados han sido plenamente implementados, se encuentran en operación estable y cumplen al 100% con los niveles de servicio y requerimientos técnicos acordados.

La validación de esta condición se efectuará mediante acta de aceptación formal, firmada por el Administrador Operativo del Contrato, la cual será requisito indispensable para la liberación de pagos y el inicio de la fase de operación formal.

El licitante adjudicado deberá contemplar en su propuesta, todos los recursos humanos y materiales necesarios para proporcionar los servicios descritos en este anexo técnico los cuales serán por cuenta del prestador del servicio adjudicado en el proceso de licitación, así como, cualquier daño derivado de percances y accidentes en los inmuebles de Banobras durante la instalación, puesta a punto y cambio en los servicios a lo largo de la vigencia del contrato.

7.2.2 Servicio 2: Operación de la Mesa de Servicios

El licitante adjudicado deberá proporcionar el personal que cuente con los conocimientos y habilidades para poder operar los servicios mes con mes, para tal efecto deberá presentar la documentación necesaria del personal operativo que sustente experiencia para llevar a cabo las actividades solicitadas.

Descripción del personal operativo Mesa de Servicios primer y segundo nivel

Para otorgar el servicio de personal operativo en sitio el cual deberá ser 24x7x365, el licitante adjudicado de manera enunciativa mas no limitativa deberá considerar las características y especificaciones técnicas descritas en este apartado.

Cantidad	Cargo	Responsable directo	Perfil y funciones
1	Gestor de Proyecto	Licitante Ganador/persona BANOBRAS	Nivel académico, Título Profesional de Licenciatura en informática o carrera afín o similar, que garantice que el servicio otorgado a los usuarios cumpla con lo solicitado por BANOBRAS, que se acredite con la presentación de copia de su cédula

2
C

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	41 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		
	Operación de la plataforma de atención tecnológica		
	Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

			profesional la cual deberá estar registrada ante la Secretaría de Educación Pública. Experiencia como Project Management Professional (PMP), en mínimo 3 en proyectos similares. Certificación ITIL 4 Foundation vigente.
1	Administrador de la herramienta de Gestión de Mesa de Servicios	Gestor de proyecto	Título Profesional de Licenciatura en informática o carrera afín. Certificación en ITIL 4 Foundation vigente. Mínimo 3 años de Experiencia en proyectos similares. Responsable de dar soporte y mantenimiento a las herramientas implementadas, así como la elaboración de planes de trabajo para el desarrollo e implementación de nuevos requerimientos
1	Supervisor de la operación de MSB	Gestor de proyecto	Título Profesional de Licenciatura en informática o carrera afín. Certificación en ITIL 4 Foundation vigente. Mínimo 3 años de experiencia en proyectos similares. Responsable de la atención al cliente y la resolución de problemas, asegurando que el equipo a su cargo brinde un servicio eficiente y de calidad, coordinando las operaciones diarias del equipo de soporte, garantizando el cumplimiento de los niveles de servicio. Teniendo como base conocimiento en las mejores prácticas en administración de tecnologías tales como ITIL en su versión más actualizada.

 HACIENDA ESTADO DE VERACRUZ  BANBRAS BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.		Hoja	42 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN		Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
Operación de la plataforma de atención tecnológica			ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC				

5	Operadores de la MSB (Técnico de soporte de primer nivel).	Supervisor de operación de MSB	la Carrera Técnica en informática o afín o contar con mínimo 3 años de Experiencia en proyectos similares. Encargado de resolver incidentes y solicitudes de servicio mediante el uso de procedimientos estandarizados y herramientas de soporte, escalar problemas más complejos, a niveles superiores manteniendo comunicación efectiva con usuarios y garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.
2	Operadores de la MSB (Técnico de soporte de segundo nivel).	Supervisor de operación de la MSB	la Título Profesional de Licenciatura en informática o carrera afín. Experiencia en herramientas de MSB. Mínimo 3 años de Experiencia en proyectos similares. Certificación en ITIL 4 Foundation vigente. Encargado de resolver incidentes y solicitudes de servicio mediante el uso de procedimientos estandarizados y herramientas de soporte, escalar problemas más complejos, a niveles superiores manteniendo comunicación efectiva con usuarios y garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

- El licitante adjudicado será responsable de dar seguimiento a los diversos servicios solicitados por los usuarios, así como de ejecutar las matrices de notificación y escalamiento correspondientes a los distintos grupos de soporte y a los usuarios definidos como aprobadores de cada servicio, se deberá considerar todos los elementos necesarios para realizar las funciones necesarias y conforme a los niveles de servicio requeridos.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	43 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Fecha de elaboración	22/12/2025
	Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

- El licitante adjudicado, deberá implementar la Mesa de Servicios en las instalaciones de BANOBRAS o bajo modelos de operación vía remota y/o funcionalidades en la nube en caso de contingencia y/o en el esquema que sea definido por el Administrador Operativo del Contrato de la DTIC, el licitante adjudicado deberá considerar todos los esfuerzos de recursos tecnológicos y humanos necesarios.
- La MSB se encargará de ser un único punto de contacto para recibir, registrar, canalizar y dar seguimiento a las solicitudes de servicio e incidentes reportados en materia de TIC, por usuarios finales de todas las áreas de BANOBRAS.
- En caso de solicitarse la sustitución de un agente o miembro del personal, o en su defecto, ante la renuncia de alguno de ellos, el licitante adjudicado deberá presentar a su reemplazo en un plazo no mayor a cinco (5) días naturales, contados a partir de la notificación formal realizada por BANOBRAS. El nuevo recurso deberá cumplir con los requisitos de perfil, certificaciones y experiencia establecidos en la sección anterior, "Descripción del personal operativo Mesa de Servicios primer y segundo nivel".

Soporte primer nivel de la Mesa de Servicios

El soporte de primer nivel de la Mesa de Servicios tendrá dentro de su alcance, la ejecución de las siguientes actividades que se describen de manera enunciativa mas no limitativa:

- Registro, clasificación, priorización y seguimiento de incidentes y solicitudes de servicios reportadas por los usuarios finales a la MSB.
- Atención y resolución de incidentes y solicitudes proporcionando el soporte a primer nivel, de acuerdo con los procedimientos y scripts publicados en la base de conocimientos, previamente autorizados por BANOBRAS.
- Escalamiento oportuno de incidentes y solicitudes a los grupos de soporte de segundo o tercer nivel, según las matrices de escalamiento definidas por Administrador Operativo del Contrato de la DTIC.
- Actualización continua de los registros en la herramienta de Mesa de Servicios, asegurando la trazabilidad y documentación completa de cada caso.
- Comunicación con los usuarios finales para notificar avances, tiempos estimados de resolución y cierre de incidentes o solicitudes.
- Seguimiento proactivo de los tickets abiertos para asegurar su resolución dentro de los tiempos acordados (SLA).
- Generación de reportes de incidentes, solicitudes y tendencias, para su análisis y mejora continua del servicio.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	44 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Operación de la plataforma de atención tecnológica			
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			

- Ejecución de actividades de soporte básico, como desbloqueo de contraseñas, restablecimiento de acceso a sistemas, configuración de dispositivos periféricos, entre otros, conforme a los catálogos de servicios autorizados.
- Apoyo en la capacitación a usuarios finales sobre el uso correcto de las herramientas y servicios tecnológicos, cuando sea requerido.

Soporte de segundo nivel de la Mesa de Servicios

Tendrá dentro de su alcance, la ejecución de las actividades que se describen a continuación de manera enunciativa mas no limitativa:

- Los operadores de soporte de segundo nivel recibirán aquellos tickets que, en su análisis inicial de primer nivel de atención, no tenga la capacidad de resolver o para los cuales no cuente con la solución a implementar.
- Brindar soporte funcional a las aplicaciones institucionales y a aquellas que sean definidas por el Administrador Operativo del Contrato de la DTIC.
- Proporcionar atención y solución a los reportes relacionados con servicios de cómputo, almacenamiento, respaldos, correo electrónico, bases de datos, telefonía, telecomunicaciones y aplicaciones tecnológicas definidas por el Administrador Operativo del Contrato de la DTIC.
- Documentar la solución de tickets conforme a los procesos de gestión de servicios de TI basados en ITIL, definidos en conjunto con el Administrador Operativo del Contrato.
- Proporcionar documentación actualizada para la integración en la base de conocimientos de la Mesa de Servicios.
- Realizar análisis detallado y búsqueda de la causa raíz de los problemas declarados, generando recomendaciones de solución definitiva.
- Escalar los tickets al grupo de soporte de tercer nivel correspondiente cuando la resolución exceda el alcance del soporte de segundo nivel, entendiendo como tercer nivel los grupos resolutores internos o externos de BANOBRAS.
- En caso de solicitarse la sustitución de un agente o miembro del personal, o en su defecto, ante la renuncia de alguno de ellos, el licitante adjudicado deberá presentar a su reemplazo en un plazo no mayor a cinco (5) días naturales, contados a partir de la notificación formal realizada por BANOBRAS. El nuevo recurso deberá cumplir con los requisitos de perfil, certificaciones y experiencia establecidos en el presente Anexo Técnico.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	45 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Fecha de elaboración	22/12/2025
	Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

Administración, Soporte y Mantenimiento de la herramienta de la Mesa de Servicios BANOBRAS

El licitante adjudicado deberá tomar en cuenta la administración, mantenimiento, operación y soporte de la herramienta de la Mesa de Servicios BANOBRAS. Por lo tanto, se debe contemplar, la ejecución de las actividades que se describen a continuación de manera enunciativa mas no limitativa:

Ejecución de cambios sobre las funcionalidades de la herramienta, adecuaciones y mejoras a los flujos de los diferentes procesos altas, bajas y campos de los componentes tecnológicos, configuración de notificaciones, adecuaciones en las vistas, mantenimiento a los catálogos, mantenimientos de las bases de datos, configuración de reportes, atención de incidentes sobre los productos involucrados en la solución y aquellas tareas o actividades que solicite el administrador operativo del contrato.

El personal asignado para la administración, soporte y mantenimiento de la herramienta deberán contar con capacitación emitida por el fabricante de la herramienta y al menos, con un año de experiencia en la implementación de la herramienta propuesta por el licitante adjudicado.

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

El licitante adjudicado será responsable de realizar la instalación e implementación de actualizaciones de versiones y/o parches de seguridad de la herramienta de la Mesa de Servicios BANOBRAS, así como la generación de propuestas de implementación de adecuaciones basada en los planes de mejora continua durante la vigencia del servicio.

7.2.3 Servicio 3: Operación del Servicio de Monitoreo

El licitante adjudicado deberá proporcionar el personal que cuente con los conocimientos y habilidades para poder operar los servicios mes con mes, para tal efecto deberá presentar la documentación necesaria del personal operativo que sustente experiencia para llevar a cabo las actividades solicitadas.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	46 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Operación de la plataforma de atención tecnológica			
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			

Descripción del personal operativo de Monitoreo

Para otorgar el servicio de personal operativo en sitio el cual deberá ser 24x7x365, el licitante adjudicado de manera enunciativa mas no limitativa deberá considerar las características y especificaciones técnicas descritas en este apartado.

Cantidad	Cargo	Responsable directo	Perfil y Funciones
1	Administrador de las herramientas de Monitoreo	Gestor de proyecto	Título Profesional de Licenciatura en informática o carrera afín. Certificación en ITIL 4 Foundation vigente. Mínimo 3 años de Experiencia en proyectos similares. Experiencia en herramientas de monitoreo. Responsable de la correcta operación de las herramientas de Monitoreo.
1	Supervisor de la Operación de Monitoreo	Gestor de proyecto	Título Profesional de Licenciatura en informática o carrera afín. Certificación en ITIL 4 Foundation vigente. Experiencia en herramientas de monitoreo. Mínimo 3 años de Experiencia en proyectos similares Responsable de la planeación, ejecución y seguimiento de las funciones de operación del Monitoreo.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	47 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
	Operación de la plataforma de atención tecnológica		
	Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC		

5	Operadores de Monitoreo	Supervisor de la Operación de Monitoreo	Licenciatura en informática o Carrera afín. Experiencia en herramientas del Monitoreo Mínimo 3 años de Experiencia en proyectos similares. Certificación en ITIL 4 Foundation vigente. Responsable de la correcta operación de las herramientas de Monitoreo.
---	-------------------------	---	--

- El personal asignado para la operación del Servicio de Monitoreo, deberá ejecutar las tareas que le sean definidas por el administrador operativo del contrato a fin de llevar a cabo el Checklist matutino de verificación de toda la infraestructura tecnológica de BANOBRAS y que determine el Administrador Operativo del Contrato de la DTIC el cual se deberá entregar en el horario previo al inicio de operaciones de BANOBRAS, así como la ejecución del Checklist bajo demanda durante la operación del Servicio de Monitoreo con una cobertura 24x7x365.
- El personal asignado para la operación del Servicio de Monitoreo deberá proveer la información necesaria para la generación de cualquier reporte que solicite el Administrador Operativo del Contrato de la DTIC en cualquier momento.
- Los operadores del servicio de monitoreo deberán notificar por medios alternos como contacto vía Telefonía Celular, Correo Electrónico y/o Mensajería Instantánea a los grupos de soporte correspondiente, los eventos y alarmas que le sean solicitados, independientemente de las alertas o notificaciones que emita la herramienta de monitoreo que sea ofrecida para este servicio.
- El licitante adjudicado deberá proporcionar todo lo necesario para la operación de los agentes de monitoreo con el objetivo de emitir notificaciones por medio de plataformas de mensajería instantánea que el Administrador Operativo del Contrato de la DTIC establezca.
- Los operadores del área de Monitoreo deberán contar con la capacitación adecuada para utilizar la herramienta de monitoreo, conforme a las especificaciones técnicas y operativas descritas en el presente anexo.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	48 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Operación de la plataforma de atención tecnológica			
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			

Administración, Soporte y Mantenimiento de la herramienta de Monitoreo

El licitante adjudicado deberá tomar en cuenta la administración, mantenimiento, operación y soporte de la herramienta de la Mesa de Servicios BANOBRAS. Por lo tanto, se debe contemplar, la ejecución de las actividades que se describen a continuación de manera enunciativa mas no limitativa:

Cambios adiciones en la configuración de la herramienta de monitoreo, altas y bajas de componentes tecnológicos, modificaciones a las notificaciones que emita la herramienta de monitoreo, resolución de incidentes correspondientes a la herramienta de monitoreo, adecuaciones en las consolas de monitoreo, configuración de vistas, mantenimiento de las bases de datos de la propia herramienta de monitoreo, configuración de reportes y aquellas tareas que sean definidas por el administrador operativo del contrato.

El licitante adjudicado debe considerar los recursos y especialistas necesarios para el mantenimiento de la herramienta de monitoreo de BANOBRAS, así como atender la demanda del servicio de monitoreo desde el diseño y hasta la operación del servicio; dichos recursos deberán contar con la experiencia y conocimientos en las tecnologías establecidas en BANOBRAS.

El licitante adjudicado, será responsable de contar con los contratos de soporte del fabricante de la Herramienta de Monitoreo a lo largo de la vigencia del servicio, de tal forma que BANOBRAS deberá contar con el soporte de tercer nivel del fabricante en todo momento.

El licitante adjudicado será responsable de realizar la instalación e implementación de actualizaciones de versiones y/o parches de seguridad de la herramienta de Monitoreo BANOBRAS, así como la generación de propuestas de implementación de adecuaciones basada en los planes de mejora continua durante la vigencia del servicio.

[Handwritten signature]

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	49 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Operación de la plataforma de atención tecnológica			
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			

8. Implementación

La prestación de los servicios iniciará al día hábil siguiente a la notificación del fallo, el licitante adjudicado deberá entregar un plan de trabajo detallado dentro de los primeros 5 días tomando en cuenta las siguientes fases y tiempo para la implementación.

	Etapas	Duración	Fecha de Inicio	Fecha fin	Servicio Involucrado
Mejora Continua	E1 Implementación, equipamiento y preparación	Un mes	Al día hábil siguiente a la notificación del fallo.	Un (1) mes contado a partir de su inicio.	S1 Toma de operación y mejora a los procesos de gestión e implementación de las herramientas de Mesa de Servicio y Monitoreo.
	E2 Operación formal	22 meses.	Al término de la Etapa E1.	Veintidós (22) meses contados a partir de su inicio	S2 Operación de la Mesa de Servicios S3 Operación del Monitoreo de TI
	E3 Cierre	Un mes	Al término de la Etapa E2	Un (1) mes contado a partir de su inicio.	S2 Operación de la Mesa de Servicios S3 Operación del Monitoreo de TI

Las etapas, así como las actividades que se describen a continuación de forma enunciativa mas no limitativa y a manera de resumen de lo solicitado en el numeral "Requerimientos y/o servicios específicos".

Podrán ser ajustadas al plan de trabajo entregado por el licitante adjudicado y previamente validado por el Administrador Operativo del Contrato.

Etapas 1: Implementación, equipamiento y preparación

Definir el marco, condiciones y recursos para la operación del servicio.

Actividades:

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	50 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
	Operación de la plataforma de atención tecnológica		
	Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC		

- Levantamiento de información actual (procesos, infraestructura, niveles de servicio).
- Elaboración de plan de trabajo y cronograma.
- Asignación de recursos y responsables.
- Definición y validación de KPIs y SLA.
- Entrega del plan de gestión del servicio y plan de comunicación.
- Verificación documental de certificaciones.
- Configuración de la herramienta de gestión de Mesa de servicios TI y monitoreo.
- Instalación y parametrización de herramientas de monitoreo.
- Integración con telefonía IP y canales de contacto (correo electrónico y teléfono).
- Pruebas funcionales de la mesa de servicio y monitoreo.
- Capacitación inicial del personal técnico y operativo.
- Inicio del servicio en ambiente controlado (modo piloto).

Etapas 2: Operación formal

Operación de la Mesa de Servicio y el servicio de monitoreo.

Actividades:

- Operación 24x7x365 de la MSB y monitoreo en tiempo real y soporte continuo.
- Atención de incidentes, solicitudes y requerimientos.
- Soporte técnico especializado de primer y segundo nivel.
- Actividades proactivas de monitoreo y correlación de eventos.
- Aplicación de escalamiento según matriz definida.
- Generación de reportes diarios, semanales y mensuales.
- Gestión del conocimiento y base de soluciones.

Etapas 3: Cierre

Cerrar formalmente el servicio, transferir conocimientos y documentación.

Transferencia del Servicio:

El licitante adjudicado, deberá considerar que al menos 1 mes antes de la terminación de la vigencia del servicio, entrará en una Etapa de Cierre del Servicio a un nuevo licitante adjudicado, la cual se deberá realizar bajo las siguientes condiciones.

A la finalización del contrato, cualquier producto desarrollado e implementado que forme parte de la solución para la entrega de los servicios objeto del presente Anexo, deberá ser cedido formalmente mediante una carta de cesión de derechos por parte del fabricante que incluya la cesión de la propiedad de la infraestructura, licencias de las herramientas, medias de instalación y

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	51 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Operación de la plataforma de atención tecnológica			
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			

cualquier otro productos implementado, con lo anterior todos los componentes utilizados para la entrega del servicio al término del contrato serán propiedad de Banco Nacional de Obras y Servicios S.N.C.

El licitante adjudicado en conjunto con el Administrador Operativo del Contrato, deberá establecer un plan de trabajo con el cual llevará a cabo las actividades para el cierre del proyecto.

Propiedad Intelectual:

La totalidad del software desarrollado e integrado a las aplicaciones de BANOBRAS, producto de los servicios contratados, así como las licencias de usuario, licencias de producto o herramientas que se implementen, operen y/o que formen parte de las soluciones ofrecidas, así como la infraestructura de cada componente de la solución, pasarán a ser propiedad de BANOBRAS al término del contrato, con lo anterior el licitante adjudicado deberá realizar las gestiones necesarias con los fabricantes a fin de emitir las cartas de cesión del licenciamiento, infraestructura y productos implementados y utilizados durante la entrega del servicio.

9. Entregables

9.1 Entregables de única vez

El licitante adjudicado, generará entregables por única vez correspondientes a la etapa 1, de forma digital para revisión de personal de BANOBRAS, los cuales deberán estar alojados en un portal de colaboración, al término de la revisión digital el licitante adjudicado deberá entregar a personal de BANOBRAS o a quien designe el Administrador Operativo del contrato, una versión impresa, con firma de quien elabora, revisa y autoriza por parte del licitante adjudicado. Dichos entregables deberán ser entregados para que el personal de BANOBRAS firme y rubrique de conformidad, cabe aclarar que en caso de incumplimiento de las fechas de entrega y de los Factores Críticos de Éxito, se aplicarán las penalizaciones y deductivas correspondientes definidas en los Numerales "Penalizaciones" y "Deductivas", situación que no exime la entrega de éstos.

[Handwritten signatures and initials]

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	52 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
	Operación de la plataforma de atención tecnológica		
	Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC		

ID de Fase y Entregable	Nombre	Descripción	Criterios de Aceptación (Factores críticos de éxito - FCE's)	Fecha de Entrega
E1.E1	Minuta de reunión inicial	Se llevará a cabo una reunión de inicio para formalizar el otorgamiento del servicio, así como mesas de trabajo orientadas a la planificación del proyecto y del servicio. Estas actividades tienen como finalidad alinear a las partes involucradas y establecer las condiciones operativas necesarias para la correcta puesta en marcha de los servicios definidos en el presente documento.	Ser aprobados por los responsables de la Subdirección de Operación e Infraestructura de TI, designados por la DTIC. Firma del personal involucrado de BANOBRAS y del Licitante Adjudicado.	Dentro de los 3 días hábiles posteriores al inicio de la vigencia del contrato.
E1.E2	Plan de Trabajo General del proyecto	Plan de trabajo general del proyecto.	El entregable deberá incluir, de forma enunciativa mas no limitativa, al menos lo siguiente: Las actividades a realizar y su secuencia en el tiempo, desde la adjudicación del contrato de servicio hasta la puesta en operación en la fecha solicitada. Detalle de las actividades correspondientes a cada fase, conforme a los tiempos establecidos en el presente Anexo Técnico.	A entera satisfacción de BANOBRAS. Dentro de los primeros 5 días hábiles siguientes al inicio de la vigencia del contrato.
E1.E3	Asignación de personal operativo	El licitante adjudicado deberá entregar la plantilla completa del personal operativo tanto de mesa de servicios como de monitoreo	El licitante adjudicado deberá entregar impreso la siguiente documentación de la plantilla completa: - CV del personal, en donde se enuncia experiencia comprobable, así como las certificaciones solicitadas - Copia simple de las Certificaciones	A entera satisfacción de BANOBRAS. Dentro de los primeros 5 días hábiles siguientes al inicio de la vigencia del contrato.

8

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	53 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
	Operación de la plataforma de atención tecnológica		
	Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC		

EI.E4	Soporte del fabricante de la infraestructura	Reporte con evidencia de soporte de la infraestructura que soporta los servicios	El entregable deberá incluir, de forma enunciativa mas no limitativa, al menos lo siguiente: Infraestructura correspondiente a los servicios 2 y 3 presentada de forma ordenada y clasificada por servicio. Evidencia del contrato de soporte vigente con el fabricante para la infraestructura de cada servicio, que demuestre que los equipos no llegarán a su End of Life durante la vigencia del contrato. Evidencia de las licencias utilizadas por la infraestructura de los servicios 2 y 3 necesarias para la operación de los servicios. En caso de que la información sea obtenida vía internet, deberá proporcionarse la URL correspondiente para su consulta por parte de BANOBRAS. Toda la documentación presentada deberá coincidir en su totalidad con las especificaciones técnicas de la infraestructura establecidas en la propuesta técnica.	A entera satisfacción de BANOBRAS dentro de los 8 días hábiles posteriores de concluir la etapa de implementación
EI.E5	Póliza de soporte para la herramienta de MSB y Monitoreo.	Póliza de soporte técnico especializado y mantenimiento de la herramienta de MSB y Monitoreo, así como toda la infraestructura que soporta los servicios solicitados	El entregable deberá incluir, de forma enunciativa mas no limitativa, al menos lo siguiente: Póliza de soporte que demuestre la vigencia del soporte técnico especializado, proporcionado por el fabricante del software de la herramienta de MSB y Monitoreo, durante toda la vigencia del servicio. Así como de toda la infraestructura que soporta los servicios solicitados.	A entera satisfacción de BANOBRAS dentro de los 10 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del contrato.
EI.E6	Memorias Técnicas	Memoria Técnica de los servicios implementados.	El entregable deberá incluir, de forma enunciativa mas no limitativa, al menos lo siguiente:	A entera satisfacción de BANOBRAS dentro de los 10 días hábiles posteriores



BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Hoja	54 de 83
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Fecha de elaboración	22/12/2025
	Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

			La Memoria Técnica deberá entregarse por servicio. En la estructura del documento se deberá considerar, al menos, lo siguiente: Índice. Descripción general del servicio al que se enfoca la Memoria Técnica. Inventario de la infraestructura y licencias instaladas. Evidencia fotográfica del número de serie de los equipos, para su cotejo. Rackface con la distribución específica de la infraestructura y su respectiva evidencia fotográfica. Diagrama de la topología física y lógica, con detalle a nivel de interfaces. Diagrama unifilar de la conexión. Recomendaciones adicionales de adecuación. El contenido final de la Memoria Técnica deberá ser plasmado en las plantillas proporcionadas por BANOBRAS y ratificado por personal de BANOBRAS durante las Mesas de Planeación Técnicas. BANOBRAS podrá solicitar adecuaciones al contenido del documento a su entera satisfacción.	a la etapa de implementación
--	--	--	--	------------------------------

1

6

R

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	55 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Operación de la plataforma de atención tecnológica			
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			

E1.E7	Certificaciones	Entregar los certificados del licitante adjudicado ISO 20000, ISO 27001, ISO 9001	Copia del certificado ISO, donde se mencione: - Nombre del proveedor y/o licitante adjudicado. - Alcance de la certificación (qué procesos o sedes están cubiertos). - Número de certificado. - Fecha de emisión y vencimiento. - Organismo emisor - Firma digital o validados con QR/código único.	A entera satisfacción de BANOBRAS dentro de los 5 días hábiles posteriores a la etapa de implementación
E1.E8	Guía de Administración Operativa	Guía de Administración Operativa de los servicios implementados.	El entregable deberá incluir, de forma enunciativa mas no limitativa, al menos lo siguiente: La Guía de Administración Operativa deberá actualizarse cuando se requiera, de acuerdo con la operación del Proyecto y con lo especificado y solicitado en el MAGDTIC vigente para la DTIC.	A entera satisfacción de BANOBRAS dentro de los 10 días hábiles posteriores a la etapa de implementación
E1.E9	Acta de aceptación de la Operación de la MSB y Monitoreo de Servicios TIC	Documento que contenga lo siguiente para la toma de la operación de la MSB y Monitoreo BANOBRAS: - Guías Operativas - Scripts de soporte de primer nivel - Catálogo de Servicios vigente - Catálogos de clasificación de Incidentes y Solicitudes - Políticas y Procedimientos de apoyo. - Servicios que soporta la mesa - Diagrama Organizacional para la operación de la MSB.	Ser aprobados por el Administrador Operativo del Contrato de la DTIC. Describir todos los grupos de trabajo, las responsabilidades asociadas a cada uno de ellos, los nombres de los Líderes Técnicos de cada grupo, la cantidad y horario de las personas requeridas de cada uno de los Grupos de Trabajo para la prestación del servicio. Matriz de Agentes de MSB nivel 1 y 2. Matriz de Grupos resolutores. Matriz de Gestores de Procesos	A entera satisfacción de BANOBRAS dentro de los 10 días hábiles posteriores a la etapa de implementación
E1.E10	Carta de Sesión de Derechos de uso, licencias y software de las herramientas de MSB y Monitoreo	Carta emitida por el fabricante con el cual se hace la cesión de derechos de las licencias de software de las soluciones implementadas para los servicios de MSB y Servicios de Monitoreo	El entregable deberá incluir, de forma enunciativa mas no limitativa, al menos lo siguiente: Documento por parte del fabricante donde se realice la	A entera satisfacción de BANOBRAS dentro de los 10 días hábiles posteriores a la etapa de implementación

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.		Hoja	56 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN		Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
	Operación de la plataforma de atención tecnológica		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
	Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			

			cesión de derechos de las herramientas implementadas.	
EI.E11	Capacitación y Difusión	Se deberá entregar evidencia de la difusión y capacitación otorgada al personal operativo de BANOBRAS y/o a quien el administrador operativo del contrato lo solicite, la cual será sin costo para BANOBRAS.	Material de capacitación impreso y evidencia de que el personal designado por el administrador operativo del contrato defina. El material de capacitación deberá incluir y mencionar el proceso a seguir para operar la mesa de servicios y de monitoreo, así como el manejo de las herramientas	A entera satisfacción de BANOBRAS dentro de los 10 días hábiles posteriores a la etapa de implementación
EI.E12	Plan Continuidad de Negocio	El licitante adjudicado deberá entregar un documento que contenga el Plan de Continuidad de Negocio para garantizar la operación del servicio dicho plan será revisado y autorizado por BANOBRAS.	El entregable deberá incluir, de forma enunciativa mas no limitativa, al menos lo siguiente: Alcance Cobertura de servicios, horarios, canales de atención y equipos involucrados. Actividades y tareas -Procedimientos ante escenarios de contingencia (fallas de red, caída de data center, indisponibilidad de herramienta de ticketing, etc.). -Asignación de roles y responsabilidades (RACI). -Flujos de comunicación interna y externa. -Procedimientos para restauración gradual del servicio. Cronograma y fases -Acciones inmediatas -Acciones a corto plazo (primeras 24 horas). -Acciones a mediano plazo (48-72 horas). -Retorno a la operación normal. Recursos necesarios -Infraestructura alterna. -Herramientas de respaldo. -Listado de contactos críticos. Políticas Declaración de compromiso En la que el licitante adjudicado se compromete a mantener la Mesa de Servicio operativa 24x7x365.	20 días naturales después del inicio de la vigencia del contrato.

R

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	57 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Operación de la plataforma de atención tecnológica			
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			

			Criterios de activación -Condiciones bajo las cuales se activa el Plan de Continuidad (ej. indisponibilidad mayor a 15 minutos, pérdida total de conectividad, desastre natural, ciberataque). Roles y autoridad Quién tiene la facultad de declarar estado de contingencia y quién coordina la recuperación. Política de comunicación Cómo, cuándo y qué información se comparte a usuarios, directivos y proveedores. Política de pruebas y actualización -El plan debe probarse al menos 1-2 veces al año. -Actualización ante cambios tecnológicos o estructurales. Cumplimiento normativo Alineación con ITIL 4, ISO 20000, ISO 22301, ISO 27001.	
--	--	--	--	--

9.2 Entregables Periódicos

El licitante adjudicado, generará entregables periódicos, correspondientes a la etapa 2 y 3, de forma digital para revisión de personal de BANOBRAS, los cuales deberán estar alojados en un portal de colaboración, al término de la revisión digital el licitante adjudicado deberá entregar a personal de BANOBRAS o a quien designe el Administrador Operativo del contrato, una versión impresa, con firma de quien elabora, revisa y autoriza por parte del licitante adjudicado. Dichos entregables deberán ser entregados para que el personal de BANOBRAS firme y rubrique de conformidad, cabe aclarar que en caso de incumplimiento de las fechas de entrega y de los Factores Críticos de Éxito, se aplicarán las penalizaciones y deductivas correspondientes definidas en los Numeral “Penalizaciones” y “Deductivas”, situación que no exime la entrega de estos.

ID de Fase y Entregable	Nombre	Descripción	Criterios de Aceptación (Factores críticos de éxito – FCE´s)	Fecha de Entrega
E2.E1	Reporte de MSB	Reporte de Niveles de Servicio de la MSB	El entregable debe incluir al menos lo siguiente de forma enunciativa mas no limitativa:	A entera satisfacción de BANOBRAS de manera mensual, Se deberá entregar en un plazo máximo de 5 días hábiles a mes vencido.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	58 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Operación de la plataforma de atención tecnológica			
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			

			Todos los reportes del listado del apartado 10.1 SLA Mesa de Servicios. Incluir las fuentes de emisión de los reportes, asegurando la fiabilidad de los datos.	
E2.E2	Reporte de asistencia a sitio del personal de MSB.	Reporte de asistencia mediante los dispositivos biométricos por parte del licitante adjudicado y de BANOBRAS.	El entregable deberá incluir, de forma enunciativa mas no limitativa, al menos lo siguiente: Reporte de Asistencia del Personal en Sitio (MSB): Registro de asistencia del personal asignado a la MSB, emitido por el dispositivo biométrico proporcionado por el licitante adjudicado. Dicho registro será comparado contra el control interno de asistencia llevado por BANOBRAS. Reporte de Movimientos de Personal (MSB): Detalle de altas, bajas y cambios de personal asignado en sitio para la MSB.	A entera satisfacción de BANOBRAS de manera mensual. Se deberá entregar en un plazo máximo de 5 días hábiles a mes vencido.
E2.E3	Reporte de Monitoreo	Reporte de Niveles de Servicio del Monitoreo BANOBRAS	El entregable debe incluir al menos lo siguiente de forma enunciativa mas no limitativa: * Incluye todos los reportes del listado del apartado "Acuerdos de Niveles de Servicios para el Monitoreo de BANOBRAS".	A entera satisfacción de BANOBRAS de manera mensual. Se deberá entregar en un plazo máximo de 5 días hábiles a mes vencido.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	59 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
	Operación de la plataforma de atención tecnológica		
	Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC		

			* Incluir las fuentes de emisión de los reportes, asegurando la fiabilidad de los datos.	
E2.E4	Inventario de activos	Reporte de inventario de activos dados de alta en la herramienta de monitoreo	El entregable deberá incluir, de forma enunciativa mas no limitativa, al menos lo siguiente: Inventario Detallado de Activos Tecnológicos: Deberá incluir hostname, dirección IP, marca, modelo y tipo de equipo. La información anterior deberá coincidir con los activos dados de alta en la herramienta correspondiente. Clasificación del Inventario por Categorías: Todo el inventario deberá estar debidamente clasificado según las distintas categorías definidas, tales como: -Infraestructura Virtual -Infraestructura Física -Enlaces de Comunicación -Aplicaciones -Otros (según corresponda)	A entera satisfacción de BANOBRAS de manera mensual. Se deberá entregar en un plazo máximo de 5 días hábiles a mes vencido.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.		Hoja	60 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN		Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
	Operación de la plataforma de atención tecnológica		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
	Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			

E2.E5	Reporte de Disponibilidad	Reporte de disponibilidad de la infraestructura tecnológica	El entregable deberá incluir, de forma enunciativa mas no limitativa, al menos lo siguiente: Disponibilidad de Aplicativos Críticos: Reporte de la disponibilidad de todos los aplicativos críticos definidos por el Administrador Operativo del Contrato de la DTIC, correspondiente al mes vencido. Desempeño de Máquinas Virtuales Críticas: Indicadores de desempeño de CPU, memoria, almacenamiento y disponibilidad de las máquinas virtuales que alojan las aplicaciones críticas definidas por el Administrador Operativo del Contrato de la DTIC, correspondientes al mes vencido. Desempeño de Equipos de Red en Topologías Críticas: Indicadores de desempeño de CPU, memoria, ventiladores, temperatura y disponibilidad de todos los equipos involucrados en las topologías críticas de red definidas por el Administrador Operativo del Contrato de la DTIC, correspondientes al mes vencido. Desempeño de Máquinas Virtuales con	A entera satisfacción de BANOBRAS de manera mensual. Se deberá entregar en un plazo máximo de 5 días hábiles a mes vencido.
-------	---------------------------	---	---	--

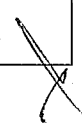
Handwritten marks and signatures on the right margin.

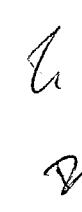
	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	61 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
	Operación de la plataforma de atención tecnológica		
	Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC		

			Bases de Datos: Indicadores de CPU, memoria, almacenamiento y disponibilidad de las máquinas virtuales que alojan cualquier tipo de base de datos definidas por el Administrador Operativo del Contrato de la DTIC, correspondientes al mes vencido. Estadísticas de Cumplimiento de SLA: Reporte de todas las estadísticas y porcentajes relacionados con los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA), según lo definido por el Administrador Operativo del Contrato de la DTIC, correspondientes al mes vencido.	
E2.E6	Reporte de consumo de ancho de banda	Reporte de consumo de ancho de banda de cada uno de los enlaces de Red	El entregable deberá incluir, de forma enunciativa mas no limitativa, al menos lo siguiente por cada uno de los enlaces de red dados de alta en la herramienta de Monitoreo: -Gráfica de consumo promedio y consumo máximo. -Utilización del ancho de banda en los enlaces. -Latencia. -Pérdida de paquetes. -Degradación de los servicios derivada de la pérdida de paquetes.	A entera satisfacción de BANOBRAS de manera mensual. Se deberá entregar en un plazo máximo de 5 días hábiles a mes vencido.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	62 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		
	Operación de la plataforma de atención tecnológica		
	Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

E2.E7	Checklist Matutino	Reporte que contenga la verificación y salud de la infraestructura tecnológica	El entregable deberá incluir, de forma enunciativa mas no limitativa, al menos lo siguiente: Validación y correcto funcionamiento de las aplicaciones y servicios críticos indispensables para la operación del negocio del banco. Verificación del estado y salud de los enlaces de telecomunicaciones, servidores y equipos definidos por el Administrador Operativo del Contrato de la DTIC. Integración de todas las evidencias necesarias que respalden la información contenida en el reporte. Evidencia de la fecha y hora de envío del reporte, realizada vía correo electrónico a los usuarios definidos por el Administrador Operativo del Contrato de la DTIC.	A entera satisfacción de BANOBRAS de Se debe entregar los 365 días del año en el horario definido por el Administrador Operativo del Contrato de la DTIC.





	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	63 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Operación de la plataforma de atención tecnológica			
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			

E2.E8	Checklist Demanda	Bajo	El entregable deberá incluir, de forma enunciativa mas no limitativa, al menos lo siguiente: Validación y correcto funcionamiento de las aplicaciones y servicios críticos que sean solicitados en ese momento por el Administrador Operativo del Contrato de la DTIC.	
			Reporte que contenga la verificación y salud de la infraestructura tecnológica que solicite el Administrador Operativo del Contrato de la DTIC, bajo demanda. Verificación del estado y salud de los enlaces de telecomunicaciones, servidores y equipos que sean solicitados en ese momento por el Administrador Operativo del Contrato de la DTIC. A entera satisfacción de BANOBRAS. Se debe entregar en la fecha y horario definido por el Administrador Operativo del Contrato de la DTIC. Integración de todas las evidencias necesarias que respalden la información contenida en el reporte. Evidencia de la fecha y hora de envío del reporte, realizada vía correo electrónico a los usuarios que sea definidos en ese momento por el Administrador Operativo del Contrato de la DTIC.	

Evaluación y mejora continua de la MSB y Monitoreo BANOBRAS

Con el propósito de garantizar la mejora continua en los servicios mencionados en el presente Anexo Técnico, cualquier propuesta de optimización relacionada con procesos, actualización de herramientas, infraestructura o cualquier mejora asociada, deberá atender, al menos, los siguientes elementos, los cuales se enlistan de forma enunciativa mas no limitativa:

- Documento de análisis y diseño, que describa de manera clara los hallazgos, áreas de oportunidad y las acciones de mejora propuestas.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	64 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		
	Operación de la plataforma de atención tecnológica		
	Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

- Plan de trabajo, que contemple las actividades específicas, responsables, recursos y cronograma para la implementación de las mejoras.
- Entregables documentales, definidos o solicitados por el Administrador Operativo del Contrato, como evidencia de las acciones realizadas y del cumplimiento de la mejora implementada.

9.3 Entregables de Cierre de Contrato

ID de Fase y Entregable	Nombre	Descripción	Criterios de Aceptación (Factores críticos de éxito - FCE's)	Fecha de Entrega
E3.E1	Acta de cierre del Proyecto.	Acta de cierre de Proyecto	De acuerdo con lo especificado y solicitado en el Proceso ADP de MAGDTIC vigente en la DTIC.	A entera satisfacción de BANOBRAS Último día de vigencia del servicio
E3.E2	Evidencia de borrado seguro	Actas de evidencia de borrado seguro de la infraestructura utilizada para el servicio de MSB y Monitoreo de BANOBRAS	Evidencia de borrado seguro de la información contenida en la infraestructura que se hayan utilizado, durante la vigencia del servicio, siguiendo la normatividad aplicable en BANOBRAS.	A entera satisfacción de BANOBRAS Último día de vigencia del servicio
E3.E3	Memoria Técnica de la herramienta de MSB y Monitoreo BANOBRAS	Memoria Técnica de la MSB Y Monitoreo BANOBRAS actualizada a la fecha de cierre del proyecto.	De acuerdo con lo especificado y solicitado en el Proceso AOP de MAGDTIC vigente en la DTIC.	A entera satisfacción de BANOBRAS Último día de vigencia del servicio
E3.E4	Transferencia de conocimiento de la herramienta de MSB y Monitoreo BANOBRAS	Transferencia de conocimiento de Administrador Operativo del Contrato de la DTIC y al nuevo licitante adjudicado, de la operación de la MSB y Monitoreo BANOBRAS	Minutas de las sesiones de trabajo con el Administrador Operativo del Contrato de la DTIC y al nuevo licitante adjudicado Desde el inicio de la Fase 4 cierre de los Servicios hasta el cierre del proyecto.	A entera satisfacción de BANOBRAS Último día de vigencia del servicio.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	65 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Operación de la plataforma de atención tecnológica			
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			

10. Acuerdos de niveles de servicios (SLA)

10.1 SLA Mesa de Servicios

ID	Nombre	Descripción	Nivel de servicio	Formula del cálculo	Fuente de emisión
1	Tiempo de respuesta Vía Telefónica	Tiempo en el que un agente de la Mesa de Servicios atiende una llamada telefónica, excluyendo el tiempo del mensaje de bienvenida automático.	El 98% de las llamadas deben ser contestadas por un agente en un tiempo menor o igual a 1 minuto.	Llamadas respondidas ≤ 60 segundos x 100" / (Total de llamadas recibidas)	Plataforma ACD/CTI de telefonía o reporte del sistema de gestión de llamadas.
2	Porcentaje de llamadas abandonadas	Este indicador mide la proporción de llamadas entrantes al número de la MSB (extensión o DID asignado) que son abandonadas por el usuario después de 10 segundos sin haber sido atendidas por un agente.	La tasa de llamadas abandonadas no debe superar el 3% del total de llamadas recibidas.	Llamadas abandonadas (> 10 seg sin respuesta) x 100" / (Total de llamadas recibidas)	Plataforma ACD/CTI de telefonía o reporte del sistema de gestión de llamadas.
3	Tiempo de atención vía correo electrónico	Este indicador mide la eficiencia con la que las solicitudes de servicio o incidentes recibidos por correo electrónico son atendidas por la Mesa de Servicios, asignándolos al grupo resolutor correspondiente y categorizando de manera correcta cada ticket registrado.	El 98% de las solicitudes recibidas por correo electrónico deben ser asignadas al grupo resolutor correspondiente en un tiempo menor o igual a 15 minutos a partir de su recepción.	"Solicitudes vía correo electrónico asignadas ≤ 15 min x 100" / (Total de solicitudes recibidas vía correo electrónicos)	Registro de tickets en la herramienta de Mesa de Servicios con trazabilidad de tiempo entre recepción y asignación.
4	Tiempo de atención vía portal de autoservicio	Este indicador mide la eficiencia con la que las solicitudes ingresadas a través del portal de autoservicio son categorizadas correctamente y asignadas al grupo	El 98% de las solicitudes recibidas vía portal deben ser categorizadas correctamente y asignadas en un tiempo menor a 10	Solicitudes vía portal categorizadas y asignadas ≤ 10 min x 100" / Total de solicitudes recibida vía portal de autoservicio	Herramienta de Mesa de Servicios con trazabilidad de tiempos desde la creación hasta la categorización y asignación. <i>Handwritten marks: a large 'L' and a signature 'R' are present next to this row.</i>

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.		Hoja	66 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN		Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
Operación de la plataforma de atención tecnológica			ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC				

		resolutor correspondiente por la Mesa de Servicios.	minutos a partir de su creación.		
5	Disponibilidad de la Mesa de Servicios	Este indicador mide la disponibilidad operativa del servicio de Mesa de Servicios considerando todos los componentes tecnológicos involucrados en la solución, incluyendo: Servidores de la solución (cuando son proporcionados por el licitante adjudicado) Herramientas de gestión y sus módulos Cualquier otro componente técnico definido en la arquitectura de la solución	La disponibilidad del servicio no deberá ser menor al 99.98% mensual. Para la medición de la disponibilidad, se entregará un reporte mensual con base en la herramienta de monitoreo y los incidentes registrados en la Mesa de Servicios.	Disponibilidad (%) = (1- (Tiempo total de indisponibilidad) / (Tiempo total del período)) x100	Herramienta de monitoreo y Mesa de Servicios, registros de eventos e incidentes, bitácoras de disponibilidad y logs del proveedor.
6	Reporte de asistencia personal en sitio	Este indicador mide la disponibilidad y cumplimiento del personal asignado en sitio para la operación de la Mesa de Servicios y/o área de Monitoreo, considerando un esquema de servicio continuo 24x7x365	100% de cumplimiento de asistencia conforme al calendario establecido. El reporte deberá incluir al menos lo siguiente, de forma enunciativa más no limitativa: Nombre completo del ingeniero asignado Área correspondiente (Mesa de Servicios y/o Monitoreo) Fecha y hora de registro de entrada y salida	100% de cumplimiento de asistencia conforme al calendario establecido. La falta de asistencia sin justificación podrá considerarse como incumplimiento de SLA. Las sustituciones deben documentarse e informarse previamente.	Dispositivo biométrico de las instalaciones de BANOBRAS, así como registro de inicio de actividades.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	67 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		
	Operación de la plataforma de atención tecnológica		
	Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

			Validación contra el calendario de turnos establecido		
7	Reporte de incidentes	Establece los tiempos máximos permitidos para la atención y solución de incidentes, en función de su prioridad, asegurando la continuidad operativa de los servicios tecnológicos críticos del Banco.	El proveedor deberá cumplir mensualmente con el 100% de las actividades de administración y soporte de la Mesa de Servicios de BANOBRAS. Esto incluye el cumplimiento estricto de los tiempos de atención y solución establecidos para incidentes, solicitudes y cambios relacionados con la operación de dicha Mesa. Basados en la sección "Administración, Soporte y Mantenimiento de la herramienta de Mesa de Servicios, que se ofrezca en el presente anexo técnico.	Atención de Incidentes = (Total de tickets atendidos y solucionados dentro del tiempo/ Total de tickets generados en el mes) * 100	Herramienta de Mesa de Servicios con datos de fecha/hora de apertura y cierre de cada ticket.
8	Reporte de solicitudes	Establece los tiempos máximos permitidos para la atención y solución de incidentes, en función de su prioridad, asegurando la continuidad operativa de los servicios tecnológicos críticos del Banco.	El proveedor deberá cumplir mensualmente con el 100% de las actividades de administración y soporte de la Mesa de Servicios de BANOBRAS. Esto incluye el cumplimiento estricto de los tiempos de atención y solución	Atención de Solicitudes = (Total de tickets atendidos y solucionados dentro del tiempo/ Total de tickets generados en el mes) * 100	Herramienta de Mesa de Servicios con datos de fecha/hora de apertura y cierre de cada ticket.

h
B

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	68 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		
	Operación de la plataforma de atención tecnológica	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
	Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC		

			establecidos para incidentes, solicitudes y cambios relacionados con la operación de dicha Mesa. Basados en la sección "Administración, Soporte y Mantenimiento de la herramienta de Mesa de Servicios, que se ofrezca en el presente anexo técnico		
--	--	--	---	--	--

10.2 SLA Monitoreo

ID	Nombre	Descripción	Nivel de servicio	Formula del cálculo	Fuente de emisión
1	Disponibilidad del Servicio de Monitoreo	Disponibilidad del servicio de Monitoreo	99.00 % mensual de la disponibilidad del servicio, la cual será medida a partir de la disponibilidad de cada uno de los componentes del servicio (Servidores de la Solución, software y/o herramientas y sus módulos ponderados de manera equitativa, etc.) el cual debe ser 7x24x365. NOTA: La métrica de disponibilidad de los servidores aplicará únicamente en caso de que el licitante adjudicado proporcione la infraestructura tecnológica para el alojamiento del aplicativo de la		Herramienta de monitoreo

1
6
2

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	69 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Operación de la plataforma de atención tecnológica			
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			

			herramienta de monitoreo, siempre que dicho escenario sea aplicable. Asimismo, se considerará en la evaluación de disponibilidad la exclusión de las ventanas de mantenimiento programado, debidamente autorizadas y documentadas conforme a los procedimientos establecidos.		
2	Reporte de asistencia de personal en sitio	Este indicador mide la disponibilidad y cumplimiento del personal asignado en sitio para la operación de la Mesa de Servicios y/o área de Monitoreo, considerando un esquema de servicio continuo 24/7 los 365 días del año.	100% de cumplimiento de asistencia conforme al calendario establecido. El reporte deberá incluir al menos lo siguiente, de forma enunciativa más no limitativa: Nombre completo del ingeniero asignado Área correspondiente (Mesa de Servicios y/o Monitoreo) Fecha y hora de registro de entrada y salida Validación contra el calendario de turnos establecido	100% de cumplimiento de asistencia conforme al calendario establecido. La falta de asistencia sin justificación podrá considerarse como incumplimiento de SLA. Las sustituciones deben documentarse e informarse previamente.	Dispositivo biométrico de las instalaciones de BANOBRAS, así como registro de inicio de actividades.
3	Reporte de incidentes	Establece los tiempos máximos permitidos para la atención y solución de incidentes, en función de su prioridad, asegurando la continuidad operativa de los servicios tecnológicos críticos del Banco.	El proveedor deberá cumplir mensualmente con el 100% de las actividades de administración y soporte de la Mesa de Servicios de BANOBRAS. Esto incluye el cumplimiento estricto de los tiempos de atención y solución establecidos para incidentes, solicitudes y	Atención de Incidentes = $\frac{\text{Total de tickets atendidos y solucionados dentro del tiempo}}{\text{Total de tickets generados en el mes}} * 100$	Herramienta de Mesa de Servicios con datos de fecha/hora de apertura y cierre de cada ticket.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.		Hoja	70 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN		Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
Operación de la plataforma de atención tecnológica			ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC				

			cambios relacionados con la operación de dicha Mesa. Basados en la sección "Administración, Soporte y Mantenimiento de la herramienta de Mesa de Servicios, que se ofrezca en el presente anexo técnico		
4	Reporte de solicitudes	Establece los tiempos máximos permitidos para la atención y solución de solicitudes de servicio, en función de su prioridad, asegurando la continuidad operativa de los servicios tecnológicos críticos del Banco.	El proveedor deberá cumplir mensualmente con el 100% de las actividades de administración y soporte de la Mesa de Servicios de BANOBRAS. Esto incluye el cumplimiento estricto de los tiempos de atención y solución establecidos para incidentes, solicitudes y cambios relacionados con la operación de dicha Mesa. Basados en la sección "Administración, Soporte y Mantenimiento de la herramienta de Mesa de Servicios, que se ofrezca en el presente anexo técnico	Atención de Solicitudes = (Total de tickets atendidos y solucionados dentro del tiempo/ Total de tickets generados en el mes) * 100	Herramienta de Mesa de Servicios con datos de fecha/hora de apertura y cierre de cada ticket en conjunto con seguimiento de correo electrónico.
5	Ejecución de checklist Matutino	Ejecución de Checklist de performance, disponibilidad de servicios, URL, Enlaces de Comunicación etc., que defina BANOBRAS.	El proveedor deberá ejecutar y entregar los resultados del Checklist matutino con un cumplimiento del 100% mensual, reportado a más tardar a las 05:30 a.m., los 365 días del año, sin excepción.	Cumplimiento = (Núm. De Checklist entregados en tiempo/ Total de Checklist generados en el mes) * 100	Herramienta de Monitoreo

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	71 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
	Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC		

6	Ejecución de checklist bajo demanda	Ejecución de Checklist de performance, disponibilidad de servicios, URL, Enlaces de Comunicación etc., que defina BANOBRAS en hora y fechas específicas	Máximo 20 minutos después de que sea solicitado en los días o fechas que demande el administrador operativo de BANOBRAS.	Cumplimiento = (Núm. De Checklist bajo demanda entregados en tiempo/ Total de Checklist generados en el mes) *100	Herramienta de Monitoreo
---	-------------------------------------	---	--	---	--------------------------

11. Cumplimiento Normativo

El licitante adjudicado deberá cumplir y vigilar que se dé estricto cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables a la prestación del servicio; por lo que, en caso de presentarse incumplimientos a dichas disposiciones, que deriven en la imposición de alguna multa o sanción a BANOBRAS, el licitante adjudicado, estará obligado a cubrir, por su cuenta, el importe de éstas y a realizar de inmediato los trámites correspondientes, a fin de regularizar la situación creada.

Por otra parte, el licitante adjudicado deberá considerar, según aplique, el cumplimiento de obligaciones fiscales establecidas en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, (SAT, IMSS e INFONAVIT), para hacer cumplimiento con lo descrito en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Banobras.

Por último, el licitante adjudicado deberá presentar un reporte con la descripción y evidencia del cumplimiento de lo descrito en los documentos mencionados, el cual será entregado dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio de la operación.

12. Penas convencionales y deducciones al pago

Las Penas Convencionales y Deductivas que se aplicarán al Licitante adjudicado, en caso de atraso en la prestación de los servicios y por una entrega de servicios parcial o deficiente.

12.1 Penas Convencionales

Con fundamento en los artículos 75 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y en la sección III.8.5 "Aplicación de Penas Convencionales" de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de BANOBRAS, se aplicará al licitante adjudicado una pena convencional, por cada día natural de atraso en la prestación de

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	72 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Fecha de elaboración	22/12/2025
	Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

los servicios, en el entendido que el monto de las penas convencionales por atraso no excederá del monto de la garantía de cumplimiento del Contrato.

Nivel de Servicio	Descripción	Pena Convencional
Toma de la Operación.	Incorporación del personal para la toma de la operación y con ello mantener la operación de la Mesa Servicios y Servicio de monitoreo. durante la fase de transición de los servicios.	1.5% del monto total mensual a facturar por cada día natural de atraso en la prestación del servicio de acuerdo con el plan de trabajo.
Mejora de los procesos y herramientas de Mesa de Servicios y Monitoreo BANOBRAS.	Presentación de estrategia e implementación de estrategia para la mejora de los procesos y las herramientas del servicio para la Mesa de Servicios y Monitoreo BANOBRAS	1.5% del monto total mensual a facturar por cada día natural de atraso en la prestación del servicio de acuerdo con el plan de trabajo.
Reemplazo de personal operativo asignado a la Mesa de Servicios y Monitoreo.	La incorporación o sustitución del recurso humano deberá realizarse en un plazo no mayor a 5 (días) naturales, contados a partir de la solicitud formal por parte de BANOBRAS. Se debe de garantizar la continuidad de la operación sin incidentes.	En caso de incumplimiento en el plazo establecido, el proveedor será penalizado con un cargo equivalente al 1.5% del monto total mensual a facturar, por cada día natural de atraso en la prestación del servicio correspondiente.
Sustitución de Equipos Defectuosos	Cuando se presente una falla en cualquier equipo que forme parte de la infraestructura física que soporta los servicios contratados —incluyendo, pero no limitado a, computadoras, sistemas de alimentación ininterrumpida (UPS), monitores, switches, servidores, teléfonos, pantallas, u otros dispositivos asociados a la continuidad del servicio— el proveedor estará obligado a realizar la sustitución del equipo afectado en un plazo no mayor a 48 horas naturales, contadas a partir de la notificación formal del incidente por parte del cliente. Y en los casos que aplique esto se debe de prever con antelación sin recurrir hasta la última instancia de vida del objeto en cuestión ya que no será aplicable como una prórroga.	En caso de incumplimiento en el reemplazo en tiempo y forma, se aplicará una penalización del 1.5% del monto total mensual a facturar, por cada día natural de atraso en la prestación del servicio correspondiente.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	73 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Operación de la plataforma de atención tecnológica			
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			

Cambio de domicilio, servicios, soluciones y equipos	El proveedor deberá efectuar cualquier cambio de domicilio, traslado de servicios, soluciones o equipos en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales, contados a partir de la recepción de la solicitud formal por parte de BANOBRAS.	En caso de incumplimiento en el reemplazo en tiempo y forma, se aplicará una penalización del 1% del monto total mensual a facturar, por cada día natural de atraso en la prestación del servicio correspondiente.
--	---	--

12.2 Deductivas de Mesa de Servicios

ID	Nivel de Servicios Mínimo (SLA)	Descripción	Deductiva por Incumplimiento de SLA
1	Tiempo de respuesta Vía Telefónica.	El 98% de las llamadas deben ser contestadas por un agente en un tiempo menor o igual a 1 minuto.	1.5% del monto total mensual a facturar.
2	Porcentaje de llamadas abandonadas	La tasa de llamadas abandonadas no debe superar el 3% del total de llamadas recibidas.	1.5% del monto total mensual a facturar.
3	Tiempo de atención vía correo electrónico.	El 98% de las solicitudes recibidas por correo electrónico deben ser asignadas al grupo resolutor correspondiente en un tiempo menor o igual a 15 minutos a partir de su recepción.	1.5% del monto total mensual a facturar.
4	Tiempo de atención vía portal de autoservicio	El 98% de las solicitudes recibidas vía portal deben ser categorizadas correctamente y asignadas en un tiempo menor a 10 minutos a partir de su creación.	1.5% del monto total mensual a facturar.
5	Disponibilidad de la Mesa de Servicios	La disponibilidad del servicio no deberá ser menor al 99.98% mensual. Para la medición de la disponibilidad, se entregará un reporte mensual con base en la herramienta de monitoreo y los incidentes registrados en la Mesa de Servicios.	1.5% del monto total mensual a facturar.

 HACIENDA DEL PODER JUDICIAL Y GOBIERNO DE PANAMÁ  BANOBRAS BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.		Hoja	74 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN		Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
Operación de la plataforma de atención tecnológica			ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC				

6	Reporte de asistencia de personal en sitio	La falta de asistencia sin justificación se considerará como incumplimiento del SLA. Las sustituciones deberán estar documentadas y ser informadas previamente. En los casos que aplique, se deberá garantizar la continuidad del servicio de monitoreo mediante un recurso adicional que cubra al personal faltante. En caso de faltas por enfermedad o situaciones equivalentes que impidan la cobertura del recurso humano debido a la magnitud del suceso o incidente, únicamente se aceptará un (1) día natural de ausencia. Si el recurso humano necesita ausentarse por un periodo mayor, el licitante deberá cubrir dicha ausencia con un recurso provisional que asuma las actividades del recurso faltante. Sustituciones por baja o renuncia: En caso de solicitarse la sustitución de un agente o miembro del personal, o en su defecto, ante la renuncia de alguno de ellos, el licitante adjudicado deberá presentar a su reemplazo en un plazo no mayor a cinco (5) días naturales, contados a partir de la notificación formal realizada por BANOBRAS.	1.5% del monto total mensual a facturar por cada día de: Ausencia injustificada del personal en sitio. Falta de personal por renuncia o baja no cubierta en el plazo establecido. 0,5% del valor mensual del servicio por cada retardo.
7	Cumplimiento de la Administración y Soporte de la Mesa de Servicios BANOBRAS	El proveedor deberá cumplir mensualmente con el 100% de las actividades de administración y soporte de la Mesa de Servicios de BANOBRAS. Esto incluye el cumplimiento estricto de los tiempos de atención y solución establecidos para incidentes, solicitudes y cambios relacionados con la operación de dicha Mesa. Basados en la sección "Administración, Soporte y Mantenimiento de la herramienta de Mesa de Servicios, que se ofrezca en el presente anexo técnico.	1.5% del monto total mensual a facturar.

[Handwritten signatures and initials]

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	75 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Operación de la plataforma de atención tecnológica			
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			

12.3 Deductivas de Monitoreo

ID	Nivel de Servicios Mínimo (SLA)	Descripción	Deductiva por Incumplimiento de SLA
1	Disponibilidad del Servicio de Monitoreo	99.00 % mensual de la disponibilidad del servicio, la cual será medida a partir de la disponibilidad de cada uno de los componentes del servicio (Servidores de la Solución, software y/o herramientas y sus módulos ponderados de manera equitativa, etc.) el cual debe ser 7x24x365. NOTA: La métrica de disponibilidad de los servidores aplicará únicamente en caso de que el licitante adjudicado proporcione la infraestructura tecnológica para el alojamiento del aplicativo de la herramienta de monitoreo, siempre que dicho escenario sea aplicable. Asimismo, se considerará en la evaluación de disponibilidad la exclusión de las ventanas de mantenimiento programado, debidamente autorizadas y documentadas conforme a los procedimientos establecidos.	1.5% del monto total mensual a facturar, dicha deductiva aumentará en 0.5% proporcional a la disminución porcentual de la disponibilidad entregada por el proveedor.

h
v

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	76 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Operación de la plataforma de atención tecnológica			
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			

2	Reporte de asistencia de personal en sitio	La falta de asistencia sin justificación se considerará como incumplimiento del SLA. Las sustituciones deberán estar documentadas y ser informadas previamente. En los casos que aplique, se deberá garantizar la continuidad del servicio de monitoreo mediante un recurso adicional que cubra al personal faltante. En caso de faltas por enfermedad o situaciones equivalentes que impidan la cobertura del recurso humano debido a la magnitud del suceso o incidente, únicamente se aceptará un (1) día natural de ausencia. Si el recurso humano necesita ausentarse por un periodo mayor, el licitante deberá cubrir dicha ausencia con un recurso provisional que asuma las actividades del recurso faltante. Sustituciones por baja o renuncia: En caso de solicitarse la sustitución de un agente o miembro del personal, o en su defecto, ante la renuncia de alguno de ellos, el licitante adjudicado deberá presentar a su reemplazo en un plazo no mayor a cinco (5) días naturales, contados a partir de la notificación formal realizada por BANOBRAS.	1.5% del monto total mensual a facturar por cada día de: Ausencia injustificada del personal en sitio. Falta de personal por renuncia o baja no cubierta en el plazo establecido. 0.5% del valor mensual del servicio por cada retardo.
3	Reporte de incidentes y solicitudes	El proveedor deberá cumplir mensualmente con el 100% de las actividades de administración y soporte de la Mesa de Servicios de BANOBRAS. Esto incluye el cumplimiento estricto de los tiempos de atención y solución establecidos para incidentes, solicitudes y cambios relacionados con la operación de dicha Mesa. Basados en la sección "Administración, Soporte y Mantenimiento de la herramienta de Mesa de Servicios, que se ofrezca en el presente anexo técnico	1.5% del monto total mensual a facturar, dicha deductiva aumentará en 0.5% proporcional a la disminución porcentual de la entrega del servicio. Por cada ticket fuera de tiempo, se aplicará una deductiva del 0.3% del monto total mensual a facturar por cada día de retraso.
4	Ejecución de checklist Matutino	El proveedor deberá ejecutar y entregar los resultados del Checklist matutino con un cumplimiento del 100% mensual, reportado a más tardar a las 05:30 a.m., los 365 días del año, sin excepción.	1.5% del monto total mensual a facturar, por cada día de atraso que dicho reporte no sea entregado en tiempo y forma

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	77 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Fecha de elaboración	22/12/2025
	Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

5	Ejecución de checklist bajo demanda	Máximo 20 minutos después de que sea solicitado en los días o fechas que demande el administrador operativo de BANOBRAS.	1.5% del monto total mensual a facturar, por cada día de atraso que dicho reporte no sea entrega en tiempo y forma
---	-------------------------------------	--	--

13. Confidencialidad

El licitante adjudicado, se obliga a que no divulgará ni utilizará la información documentada o electrónica identificada como "confidencial o reservada", que conozca durante la ejecución y cumplimiento del servicio, así como también cuidará en su caso, los documentos a que tuviera acceso.

El licitante adjudicado deberá incluir en su propuesta técnica, un escrito en el que refiera su compromiso para garantizar la confidencialidad de la información que reciba, resguarde, registre o genere derivado de la prestación de los servicios requeridos, indicando que solamente serán difundidos aquellos que así le indique BANOBRAS, a través de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones o el Administrador Operativo del Contrato.

BANOBRAS permitirá tener acceso a la Información exclusivamente al grado que el Licitante adjudicado necesite. El acceso a tales datos tiene como único objetivo que el Licitante adjudicado pueda prestar los Servicios solicitados. El Licitante adjudicado sólo podrá tener acceso a procesar los datos de BANOBRAS en relación con el alcance de este documento o según le indique BANOBRAS por escrito y no podrá modificar la información, fusionarlos con otra información, explotarlos comercialmente o realizar cualquier otra cosa que de alguna manera afecte adversamente la integridad, seguridad o confidencialidad de tal información, salvo por lo señalado en este documento o que ordene por escrito BANOBRAS.

El Licitante adjudicado asume y conviene en que BANOBRAS es propietaria de los derechos, la titularidad e intereses sobre la información de BANOBRAS y que toda modificación, compilación u obra derivada de los mismos, y que también es propietaria de todos los derechos de autor, marcas, secretos comerciales y demás derechos de propiedad industrial e intelectual sobre la Información y la Información Modificada.

El Licitante adjudicado conviene en que todos los aspectos de tal Información e Información Modificada susceptibles de quedar protegidos por derechos de autor se considerarán "obras por encargo" dentro del significado que recibe esa expresión en la Ley Federal del Derecho de Autor. El Licitante adjudicado cederá a BANOBRAS exclusivamente todos los derechos, la titularidad y los intereses en y la Información e Información Modificada y sobre todos los derechos de autor o demás derechos de propiedad industrial e intelectual sobre los mismos que obtenga, sin el pago de una contraprestación, libre de cualquier reclamación, gravamen por concepto de saldo adeudado, o reserva de dominio en relación con los mismos por parte del Licitante adjudicado.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	78 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		
	Operación de la plataforma de atención tecnológica	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
	Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC		

El Licitante adjudicado, asimismo, reconoce que las partes no pretenden que el Licitante adjudicado sea coautor de la Información e Información Modificada, dentro del significado que recibe esa expresión en la Ley Federal del Derecho de Autor, y que en ninguna circunstancia se considerará que el Licitante adjudicado sea coautor de los mismos. Asimismo, el Licitante adjudicado no publicará o divulgará de manera alguna las disposiciones en materia de privacidad y seguridad en relación con datos federales, estatales o de BANOBRAS o cualquier otro dato que estén bajo la custodia del Licitante adjudicado.

1
h
R

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	79 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
	Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC		

14. Modelo de Propuesta Económica

Estos servicios aquí presentados, son cantidades estimadas para efectos de evaluación económica exclusivamente en un escenario a 24 meses:

Periodo estimado de contratación: La vigencia de los servicios será por 24 meses, a partir de la notificación de fallo.

El paquete de transición considera: Licencias, Póliza de soporte, toma de operación inicial, implementación de la nueva solución equivalente a la entrega de los servicios SI.

Servicio	Descripción	Unidad	Precio Unitario
Servicio 1 (S1) Toma de operación y mejora a los procesos de gestión e implementación de las herramientas de Mesa de Servicio y Monitoreo.	Este servicio contempla la habilitación de la arquitectura tecnológica y operativa requerida para la puesta en marcha de la Mesa de Servicios y Monitoreo de TI. Incluye la definición e implementación de roles, procesos, niveles de escalamiento, mecanismos de atención y elementos de integración con plataformas existentes, conforme a las mejores prácticas en gestión de servicios de TI, asimismo, se contempla la instalación, configuración e integración de plataformas especializadas para la gestión centralizada y monitoreo continuo de eventos tecnológicos. También se contempla la transferencia de conocimiento al personal institucional para asegurar la sostenibilidad operativa a largo plazo.	Única vez	\$
Servicio 2 (S2) Operación de la Mesa de Servicios	Considera la ejecución continua de la Mesa de Servicios de TI, bajo esquemas operativos previamente definidos. Incluye la atención de tickets, incidentes y solicitudes, implementación de procedimientos documentados; el uso de indicadores de desempeño (KPIs) y acuerdos de nivel de servicio (SLA); así como la entrega de reportes, bitácoras y documentación técnica.	Mensual	\$

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	80 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Operación de la plataforma de atención tecnológica			
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			

Servicio 3 (S3) Operación del Monitoreo de TI	Considera la ejecución continua del Monitoreo de TI, bajo esquemas operativos previamente definidos. Monitoreo de toda la infraestructura tecnológica e implementación de procedimientos documentados; el uso de indicadores de desempeño (KPIs) y acuerdos de nivel de servicio (SLA); así como la entrega de reportes, bitácoras y documentación técnica.	Mensual	\$
			Total\$
			IVA\$
			Total, con IVA\$

- Los precios son fijos durante la vigencia del contrato.
- No se otorgarán anticipos.
- Cualquier discrepancia que exista entre el resumen de la propuesta técnica y la económica será motivo para descartar la propuesta
- La vigencia de las propuestas no podrá ser menor a 90 días naturales.
- Los precios serán en Moneda Nacional y firmes durante la vigencia del contrato.
- El origen de los servicios es de procedencia nacional.

15. Forma de pago

Con fundamento en los artículos 73 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 134 de su Reglamento, BANOBRAS cubrirá el costo de los servicios de manera mensual, (a excepción del servicio S1 que será pagado en una sola exhibición), en un plazo que no podrá exceder de los 17 (diecisiete) días hábiles contados a partir del envío y verificación de la factura respectiva a través de la Plataforma, previa entrega de los bienes o prestación de los servicios en los términos del contrato y a entera satisfacción de BANOBRAS.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	81 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		
	Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

El servicio se pagará sobre el costo mensual conforme a la propuesta presentada por el licitante adjudicado, cabe señalar que, para el primer mes de servicio en caso de que no se preste durante todos los días del mes sólo se realizara el pago de la parte proporcional brindada del servicio.

A fin de dar cumplimiento a lo anterior, es necesario que las facturas que presente el licitante adjudicado reúnan los requisitos fiscales que establece la legislación vigente en la materia.

De conformidad con lo establecido en el artículo 135 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de que las facturas entregadas por el licitante adjudicado para su pago presenten errores o deficiencias, BANOBRAS, a través del área administradora o el administrador operativo del contrato, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes al de su recepción, indicará por escrito al licitante adjudicado las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurre a partir de la entrega del citado escrito y hasta que el licitante adjudicado presente las correcciones no se computará para efectos del artículo 73 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; hasta que presente las correcciones se computará nuevamente el plazo para los efectos de la fecha de pago.

Los pagos se realizarán en Moneda Nacional, de conformidad con el artículo 66, fracción XIII de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

16. Presentación de la Propuesta Técnica

El licitante deberá integrar en su propuesta técnica los elementos indispensables y con carácter de obligatorio los cuales serán considerados por el Equipo Técnico designado por BANOBRAS durante la evaluación del procedimiento de contratación. Se requiere que esta información complemente los servicios solicitados en este documento, independientemente del formato de presentación de la Propuesta Técnica.

17. Criterio de Evaluación.

El criterio específico que se utilizará para la evaluación de las propuestas será por puntos y porcentajes.

18. Garantía de Cumplimiento.

La garantía que deberá presentar el licitante adjudicado, se presentará de conformidad con lo dispuesto por el artículo 69 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, al artículo 132, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y a lo señalado en el numeral III.7.7.4 Garantías de Cumplimiento, de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Banobras (POBALINES), que señalan que la garantía de cumplimiento podrá ser por el porcentaje que corresponda del monto total por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate, y deberá ser renovada cada ejercicio fiscal por el monto que se ejercerá en el mismo.

	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	Hoja	82 de 83
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	Fecha de elaboración	22/12/2025
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	
Operación de la plataforma de atención tecnológica			
Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC			

Deberá estar dirigida a: Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C.

Vigencia: La garantía de cumplimiento estará vigente durante la vida del contrato.

El origen de los servicios es de procedencia nacional.

El Licitante adjudicado, se obliga a mantener vigente dicha fianza, en tanto permanezca en vigor el instrumento contractual y si es el caso, durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan, hasta que se dicte la resolución definitiva, por autoridad competente, salvo que las partes otorguen el finiquito, o hasta aquella fecha en que BANOBRAS, hubiere comunicado la terminación del contrato, en el entendido de que solo se podrá cancelar mediante autorización por escrito de BANOBRAS, por medio de Representante Legal, previa solicitud por escrito del Licitante adjudicado dirigida al Área Ejecutiva de Adquisiciones.

El Licitante adjudicado, deberá garantizar que los productos solicitados en este Anexo Técnico operarán en los aspectos substanciales, según se describa en su respectiva documentación durante la vigencia del servicio.

También deberá garantizar que los servicios serán prestados de forma profesional de conformidad con los estándares de la industria.

19. Tipo de Contrato.

Para poder realizar las actividades mencionadas, BANOBRAS a través de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones requiere de los servicios contemplados en el presente documento a través de un contrato cerrado.

20. Denominación del área administradora y técnica del Contrato.

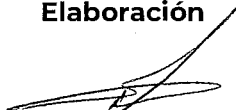
Con fundamento en lo dispuesto por el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones, el servidor público responsable de administrar el cumplimiento del contrato será el Titular de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, con el apoyo del Titular de la Subdirección de Operación e Infraestructura de TI.

Para efectos de lo anterior, el Titular de la Subdirección de Operación e Infraestructura de TI, será considerado como Administrador Operativo del Contrato quien se apoyará en el Gerente de Entrega de Servicios de TI, quien tendrá la obligación de verificar el cumplimiento de las obligaciones que deriven de la prestación del servicio objeto del presente Anexo.

 HACIENDA ESTADO DE VERACRUZ  BANBRAS BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.	BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Hoja	83 de 83
	Operación de la plataforma de atención tecnológica Plataforma de Mesa de Servicios y Monitoreo de TIC	Fecha de elaboración	22/12/2025
		ACTDTIC-FI03.Anexo Técnico	

21. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

Elaboración



José Alejandro Cayetano Bautista

Subgerente de Seguimiento y Mejora Continua

Revisión



Jonatan Israel Hernandez Tierradentro

Subdirección de Operación e Infraestructura de TI



Raúl Gómez Reyes

Gerencia de Entrega de Servicios de TI

Aprobación



César Mendoza Torres

Director de Tecnologías de Información y Comunicaciones



ANEXO "B"

CUMPLIMIENTO A LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

"El Proveedor" se obliga a conocer y cumplir en todo momento las "Políticas de Seguridad de la Información" y los cambios que de éstas se deriven, durante el periodo de vigencia del contrato y guardar confidencialidad sobre la información a que tiene acceso permanentemente, durante y después de finalizar el contrato.

"El Proveedor" se obliga a comunicar a su personal, empleados y/o toda persona que por cualquier causa se encuentre o pudiese estar vinculado a él y al uso de activos de información o a la infraestructura de redes y sistemas de **"BANOBRAS"**, las "Políticas de Seguridad de la Información" y los cambios que de éstas se deriven, durante el periodo de vigencia del contrato. A continuación, se enlistan las Políticas de Seguridad de la Información, mismas que son de carácter enunciativo mas no limitativo:

- Manual de Seguridad de la Información.
 1. Políticas para la Organización de la Seguridad de la Información.
 2. Políticas de Seguridad de la Información en los Recursos Humanos.
 3. Políticas de Seguridad de la Información para la Gestión de Activos.
 4. Políticas de Seguridad de la Información para el Control de Accesos.
 5. Políticas de Seguridad de la Información para el Cifrado.
 6. Políticas de Seguridad de la Información para la Seguridad Física y Ambiental.
 7. Políticas de Seguridad de la Información para las Operaciones.
 8. Políticas de Seguridad de la Información para las Comunicaciones.
 9. Políticas de Seguridad de la Información para la Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de los Sistemas de Información.
 10. Políticas de Seguridad de la Información para la Relación con Proveedores.
 11. Políticas de Seguridad de la Información para la Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información.
 12. Políticas de Seguridad de la Información para la Gestión de la Continuidad del Negocio.
 13. Políticas de Seguridad de la Información para el Cumplimiento.

AUDITORÍA SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTROLES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.

"BANOBRAS" tiene la facultad de supervisar y/o auditar periódicamente, por sí mismo o a través de un tercero, que los productos y/o servicios materia del presente contrato cumplen con lo establecido en las "Políticas de Seguridad de la Información" de **"BANOBRAS"** y los cambios que de éstas se deriven, durante el periodo de vigencia del contrato. **"EL PROVEEDOR"** tiene la obligación de otorgar los accesos y elementos requeridos para llevar a cabo cada una de las supervisiones o auditorías a ser realizadas.

"BANOBRAS" puede solicitar, de así requerirlo, dictámenes de los controles internos en materia de seguridad de la información del **"EL PROVEEDOR"** sobre los procesos relacionados con los productos y servicios que entrega a sus clientes, realizado por un despacho de auditoría independiente y reconocido.





CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Para garantizar la Confidencialidad de la información de **"BANOBRAS"**, **"EL PROVEEDOR"** deberá entender las definiciones y categorías de clasificación de la información de acuerdo a lo establecido en las Políticas de Seguridad de la Información. Considerando que la información incluye formato electrónico, físico y comunicación verbal.

"EL PROVEEDOR" al dar tratamiento a información confidencial, clasificada por **"BANOBRAS"**, está obligado a:

- Mantenerla en estricta reserva y no revelar ningún dato de la información a ninguna otra parte, relacionada o no, sin el consentimiento previo escrito de **"BANOBRAS"**.
- Instruir al personal que estará encargado de recibir la información confidencial, debiendo suscribir el correspondiente acuerdo de confidencialidad si fuere necesario, de su obligación de recibir, tratar y usar la información recibida, clasificada como confidencial y destinada únicamente al propósito del presente, en los términos que se estipula.
- Divulgar la información confidencial únicamente a las personas autorizadas para su recepción dentro de la estructura de **"EL PROVEEDOR"** y de **"BANOBRAS"**.
- Tratar confidencialmente toda la información recibida directa o indirectamente del **"BANOBRAS"**, y no utilizar la información de forma distinta al objeto de este contrato.

RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL DEL PROVEEDOR.

Para garantizar el cumplimiento de los requisitos referentes a la responsabilidad de los empleados, de **"EL PROVEEDOR"**, éste deberá:

Certificar que todos los dispositivos utilizados por los empleados de **"EL PROVEEDOR"** o sus subcontratistas que estén conectados al ambiente de procesamiento de **"BANOBRAS"**, cumplan y sigan cumpliendo los siguientes requisitos:

- Deben aplicarse y estar al día los paquetes de actualizaciones (service pack) más recientes y todos los parches de seguridad aplicables a todos los sistemas operativos y software residentes en los dispositivos.
- Los dispositivos deben tener el software estándar de la industria contra programas maliciosos (malware) instalado, funcionando y actualizado con el último archivo de firma; y el dispositivo debe tener instalado y activo un producto de seguridad tipo cortafuego (firewall) personal y estándar de la industria.
- Deben asegurar que los computadores utilizados para el procesamiento de datos suministrados por **"BANOBRAS"** no cuentan con accesos habilitados a puertos USB.
- Garantizar que los datos de clientes suministrados por **"BANOBRAS"** no serán tratados a través de dispositivos móviles, celulares, tabletas, etc.
- "EL PROVEEDOR"** acepta que periódicamente sus equipos pueden ser objeto de revisiones de cumplimiento por parte de **"BANOBRAS"**.

SEGURIDAD DE LOS SERVIDORES.

Para asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de todos los servidores utilizados para procesar la información y datos de **"BANOBRAS"**, y para mitigar la amenaza, riesgo e impacto del uso indebido y abusos externos o internos de las plataformas de servidores, **"EL PROVEEDOR"** deberá:





1. Proteger el acceso a todos los servidores, como mínimo, mediante una combinación de la identificación (ID) del usuario y la contraseña.
2. Cambiar todas las contraseñas de los servidores que vienen de fábrica antes del comienzo del procesamiento y cambiarlas posteriormente en función a las Políticas de Seguridad de la Información establecidas.
3. Asegurar que los servidores se encuentren ubicados en zonas físicamente seguras.
4. Reforzar la seguridad de todos los servidores utilizados para procesar, almacenar o transmitir datos e información de **"BANOBRAS"**, debiendo dicho reforzamiento incluir, entre otros, la eliminación de todos los privilegios y servicios salvo aquellos que sean esenciales para la ejecución de las operaciones para las que están instalados dichos servidores.
5. Implementar herramientas de análisis de la seguridad de los servidores para informar periódicamente sobre el estado de cada servidor y verificar que todas las configuraciones, parámetros y opciones estén conformes con el estado de reforzamiento acordado para ese dispositivo y para detectar cambios no autorizados a partir de la línea base de la configuración aprobada del servidor.
6. Registrar toda la actividad de acceso del servidor y almacenar los datos de dicha actividad de una manera apropiada, en función a las Políticas de Seguridad de la Información establecidas y revisar periódicamente (al menos una vez al año) todos los controles de seguridad del servidor definidos anteriormente para asegurarse de que todavía estén vigentes.
7. **"EL PROVEEDOR"** periódicamente deberá realizar análisis de vulnerabilidades sobre los servidores asociados a la prestación de servicios objeto de este contrato.
8. **"BANOBRAS"**, tendrá la facultad para realizar periódicamente revisiones de cumplimiento sobre la seguridad en los servidores asociados a la prestación de servicios objeto de este contrato.

DESARROLLO DEL SOFTWARE.

Para garantizar el cumplimiento de los requisitos de **"BANOBRAS"** para los códigos seguros, **"EL PROVEEDOR"** deberá:

- a) Documentar la arquitectura; componentes internos y externos, controles de seguridad, arquitectura (aplicación, seguridad, etc.).
- b) Análisis de vulnerabilidades por un tercero; Incorporar el análisis Estático y Dinámico de los códigos de seguridad en el ciclo de vida del desarrollo del software.
- c) Mitigar los problemas de seguridad identificados, durante el análisis Estático y Dinámico de los códigos antes de pasarlos al entorno de producción.
- d) Cumplir con lo establecido en la política de gestión de identidades y accesos.
- e) Establecer una gestión de sesiones acorde a las necesidades del Banco.
- f) Evitar que la aplicación permita el registro de datos maliciosos.
- g) Uso de elementos criptográficos sobre datos sensibles.
- h) Adecuada gestión de errores.





SEGURIDAD DE LOS ARCHIVOS DE DATOS Y BASES DE DATOS.

Para asegurar la integridad, confidencialidad y seguridad en general de todas las bases de datos y archivos de datos utilizados para almacenar información y datos de **"BANOBRAS"**, **"EL PROVEEDOR"** deberá:

1. Almacenar la información "Confidencial" de **"BANOBRAS"** (por ejemplo, contraseñas, datos de los clientes, etc.) en un formato cifrado de conformidad con las mejores prácticas de la industria; y acorde al estándar de criptografía aprobado por **"BANOBRAS"**.
2. Ubicar todos los servidores de bases de datos, servidores de archivos y repositorios que contengan datos de **"BANOBRAS"** en un área físicamente segura.
3. Restringir todo el acceso físico y lógico a las bases de datos, archivos de datos e información y datos almacenados en éstos, así como a cualquier sistema o componente de la red relacionado con el procesamiento de transacciones según un esquema basado solo en la "necesidad de conocer o usar" de la Institución.
4. Proteger todos los accesos a las bases de datos y archivos de datos utilizando, como mínimo, una combinación de la identificación del usuario y la contraseña.
5. Cambiar todas las contraseñas de las bases de datos que vienen de fábrica antes del comienzo del procesamiento y cambiarlas posteriormente en función a las Políticas de Seguridad de la Información establecidas.
6. Registrar toda la actividad de acceso a las bases de datos y archivos de datos, y almacenar los datos de dicha actividad de una manera apropiada, en función a las Políticas de Seguridad de la Información establecidas.
7. Implementar herramientas de análisis de la seguridad de las bases de datos para revisar periódicamente las configuraciones de las bases de datos y garantizar el cumplimiento de las configuraciones base esperadas.
8. Eliminar y destruir de una manera adecuada y segura todas las instancias de cualquier información o datos de **"BANOBRAS"** y material impreso conexas para asegurar que las transacciones y demás datos no puedan ser recuperados por personas no autorizadas.
9. Revisar en forma periódica (al menos una vez al año) todos los controles de seguridad de la base de datos definidos anteriormente para asegurar que continúan vigentes.

SEGURIDAD DE LA RED.

Para mitigar la amenaza, riesgo e impacto de intrusiones, abuso o uso indebido del sistema o la red, **"EL PROVEEDOR"** deberá:

- a) Instalar, configurar y activar un sistema integral de protección contra intrusiones (en la red y el host), de conformidad con las mejores prácticas de la industria, para que en forma continua evite, detecte e informe la ocurrencia de ataques no autorizados a la red y en contra de sus sistemas, incluidos, entre otros, intentos de penetración y ataques por denegación de servicio.
- b) Instalar cortafuegos (firewall) para redes basados en las mejores prácticas de la industria entre los servidores y las puertas de enlace (gateways) a la red pública de modo que excluyan los protocolos de comunicación que no sean necesarios para procesar el tráfico de Internet.
- c) Registrar toda la actividad de los cortafuegos y puertas de enlace y almacenar los datos de dicha actividad.
- d) Proteger los datos contra la divulgación no autorizada durante su tránsito a través de redes públicas a **"BANOBRAS"**, o sus agentes autorizados, o sus clientes, para garantizar la seguridad de los datos que sean propiedad de **"BANOBRAS"** o estén relacionados con **"BANOBRAS"**.





PROTECCIÓN CONTRA PROGRAMAS MALICIOSOS (MALWARE).

Para mitigar la amenaza, riesgo e impacto de los virus informáticos, gusanos, troyanos y otros tipos de software malicioso, colectivamente llamado "malware", **"EL PROVEEDOR"** deberá:

1. Instalar, configurar, activar y mantener actualizado un software antivirus y antiespías (antispymware) basado en las mejores prácticas de la industria, en todos los servidores, dispositivos, computadoras portátiles y estaciones de trabajo que procesen o almacenen las transacciones y cualquier otro dato de **"BANOBRAS"**.
2. Configurar dicho software anti-malware para invocarlo automáticamente en el arranque y ejecutarlo interactivamente de forma continua, en todos los dispositivos donde esté instalado.

VULNERABILIDADES DE LA SEGURIDAD E INSTALACIÓN DE PARCHES DE SEGURIDAD.

Para mitigar la amenaza, riesgo e impacto de las vulnerabilidades de la seguridad en el sistema o red, **"EL PROVEEDOR"** deberá:

- a) Desarrollar e implementar un proceso para investigar continuamente las fuentes fiables de advertencias sobre vulnerabilidades de la seguridad emergentes.
- b) Identificar vulnerabilidades específicas que puedan impactar los ambientes operativos o plataformas utilizados por **"EL PROVEEDOR"** y **"BANOBRAS"**.
- c) Evaluar la criticidad de una vulnerabilidad en relación con las operaciones generales de **"EL PROVEEDOR"** y **"BANOBRAS"**, a fin de determinar la conveniencia de instalar el correspondiente parche de seguridad.
- d) Probar e instalar oportunamente los parches de seguridad.

ALERTA Y ESCALAMIENTO DE PROBLEMAS Y GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

En el caso de pérdida, acceso no autorizado, o divulgación no autorizada de la Información Confidencial de **"BANOBRAS"**, datos personales tratados por **"BANOBRAS"**, u otros datos de **"BANOBRAS"**, (cada uno de ellos una "Violación de Seguridad de la información"), **"EL PROVEEDOR"** inmediatamente y tan pronto como sea posible, después de determinar que se le ha producido una Violación de la Seguridad de la Información deberá:

1. Investigar la violación de seguridad de la información y proporcionar a **"BANOBRAS"** la información detallada sobre la violación de seguridad de la información.
2. **"EL PROVEEDOR"** de forma inmediata, después de determinar que ha ocurrido la Violación de la Seguridad de los Datos: deberá Notificar a **"BANOBRAS"** de las violaciones de seguridad de los datos a los siguientes correos electrónicos: mesa.servicio@banobras.gob.mx y banseg@banobras.gob.mx

CONTROL DE CAMBIOS.

Para garantizar el cumplimiento de los requisitos de **"BANOBRAS"** y de las mejores prácticas de la industria para el control de cambios, **"EL PROVEEDOR"** deberá:

1. Desarrollar, probar y documentar cada cambio de conformidad con la gestión de cambios, preservando la integridad, lógica continua de los datos, programas y rastros de auditoría.





RESPALDO Y RECUPERACIÓN.

Para garantizar el cumplimiento de los requisitos de **"BANOBRAS"** y de las mejores prácticas de la industria para el respaldo y la recuperación, **"EL PROVEEDOR"** deberá:

- a) Implementar medidas de respaldo adecuadas, incluido el almacenamiento de los archivos de datos de respaldo en lugares seguros fuera del sitio de procesamiento, para permitir la recuperación eficiente del sistema.
- b) Facilitar la reanudación de las aplicaciones críticas y actividades de negocios de una manera oportuna después de una emergencia o desastre.
- c) Mantener un plan de recuperación de desastres documentado para cada sistema crítico relacionado con **"BANOBRAS"** y probarlo anualmente.

"EL PROVEEDOR" se compromete a no incurrir o participar en ningún tipo de actividad sospechosa o dañina para las instalaciones, información y/o operación de **"BANOBRAS"**.

En caso de ocurrir algún incidente con los activos utilizados (tecnológicos o información) por causas imputables a **"EL PROVEEDOR"**, este se obliga a solucionar el problema recobrando en todo momento la operación normal de **"BANOBRAS"** que se hubiere visto afectada por el incidente.

"EL PROVEEDOR" se obliga a cumplir los requerimientos para control de accesos y/o procedimientos de autorización para acceder a los activos de información de **"BANOBRAS"** (tecnológicos e información), así como a cumplir las cláusulas de restricción para el copiado y acceso a la información que se le indiquen por parte del área requirente del servicio.

"EL PROVEEDOR" en este acto manifiesta bajo protesta de decir verdad que cuenta con los mecanismos necesarios para asegurar a **"BANOBRAS"** la protección de virus y código malicioso, que pudieran surgir con motivo de la prestación de los servicios objeto de este instrumento.

DEVOLUCIÓN DE INFORMACIÓN.

En cualquier momento, ante solicitud escrita de **"BANOBRAS"**, **"EL PROVEEDOR"** devolverá toda o parte de la Información según se requiera, así como las copias que se encuentren en su poder cualquiera sea su formato. A requerimiento de **"BANOBRAS"**, **"EL PROVEEDOR"** deberá destruir la Información y proporcionar prueba de su destrucción.

INCUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Será motivo de la aplicación de la pena convencional más alta establecida en el contrato por cada día natural de atraso en la atención de las "Políticas de Seguridad de la Información", que le sean aplicables con motivo de la prestación del servicio objeto del presente contrato.



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-----



Buen Gobierno

Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno

Compras Mx



CADENA ORIGINAL:
||LA-06-G1C-00661C001-N-29-2026|MOISES ISAAC HERRERA ORDOÑEZ|HEOM751213671|SERVIDOR PÚBLICO|ACTA JUNTA DE ACLARACIONES|04f13b2a0e7079d36a874dcb9b6dbb8e0d5ecf27cf17e93a98e9ee3f2ca06798|25-03-2026 16:41:56||

FIRMA ELECTRÓNICA:
As/jkwxutjeKCFStfJZxJrVLXSJUCVJPJojn+wLgACguwyfaLVVGm4m9tuPxRpmu6XjGXE9vdVUJzwaA5sdLVF76qb73Jcrqwa8L6/3n0NG9S4g4oRURP8vWFOIBSYSK0R/YjBbCaLPvCbIXcw65AEq9YhThQnn35UjekN71XAXS1KH1Limn9/Qsv1lPWQVHeM1jDrCf08vw8aoQLbbvsPjtpEYBLVzjgg+NU5ix2NUGLWKAAPvY5iLAGEzQWq7akvq0wBXScy+wjsfDz/dv/4mcdQSPt2lpweanxP+t013wDRdyfCCb0xIUvhlguhp14jqnhqMaINBpn5ZkeJcND4vQ==

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN:
75d676b3-4d5c-4101-a606-1caf612ab1da



CADENA ORIGINAL:
||LA-06-G1C-00661C001-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:
0x3ILrUtcoabCR1btTt8vTGGa/8gg+uTnLtyuPS9s6qDrhwtWR237izdyxqfEnw0DQw5DJZrq++uNpe1nvq6VwPkydPgKkM+cmqdaY6IaIPsMugqr1ohe3jvBqIBq2SawWeyJlL/p2rBgBIHqJwy7X01D0WswZyCddle25HNJeu+Y1NH4/Uqx3xFRpCMsY8uacsR6mL4tG2Qpv/vw0TU+nuxUumsUj++wvf30avc7bs0DwbvQLNZPaV826poMX8+eneTkoZPGA8dFxm9TngFuz9VFC/YxYsBC8eo+CRX5igsEs49/p3515buQlGfjStY9zv004NZ3/Ejr39xrBP6w==

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN:
6b7f6f09-d432-47a2-aadb-2c5df77921be



CADENA ORIGINAL:
||LA-06-G1C-00661C001-N-29-2026|KARLA DE TUYA GARCIA|TUGK761022JB0|SERVIDOR PÚBLICO|ACTA JUNTA DE ACLARACIONES|04f13b2a0e7079d36a874dcb9b6dbb8e0d5ecf27cf17e93a98e9ee3f2ca06798|25-03-2026 15:44:48||

FIRMA ELECTRÓNICA:
WzrzxweXQCzlsF/YuZmbB4oj+g/V8+9qKjSw5E2BcgAvRqETTwe0YjZ0jIKJpiUfTL9xr95SEORa1FzrX0FSBwrlo9n/r404pe/+TvQeGNxZfgBpQ+Zry0cK9UPVX0qpEGsb4ah+1zrv065j+rcYw0BewgA3eaMVLZFKCh9yo12k1pUX7k3TZm+VKXme1pgn80g+dIqfLiAskAN06/JvpGdzL48ZPebhDuJ0B1nyjcxPy5vRJTJDUPW9WUTLgRcdTdoHWACXSKLTtqVAn/JtZQj/B50kxoi7kuCjz0zkwks00uLUR8a14us91Igazcn1b6f268AebxE0QudfakX0uw==

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

<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.

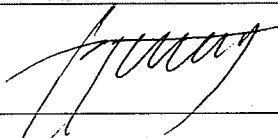
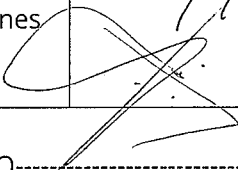
En la Ciudad de México, siendo las 11:00 horas del día 24 de marzo del 2026, en la oficina de la Gerencia Ejecutiva de Adquisiciones del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo (en adelante BANOBRAS), ubicada en el primer piso del 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**.

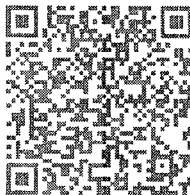


La que preside el acto, procedió a preguntar a los servidores públicos asistentes, si existe algún comentario, no existiendo comentarios, se suspende la junta de aclaraciones a la convocatoria del procedimiento de contratación, siendo las 14:10 horas del día 25 de marzo del 2026, para reanudarse a las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

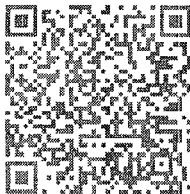
POR EL BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, S.N.C., I.B.D.

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

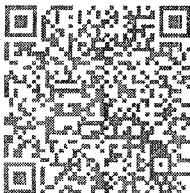
-----FIN DEL TERCER AVISO-----



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+cmqdaY61aIPsMuggr1ohe3jvBqIBq2SauWeyJ11/p2rBgbIHqJWY7X0iDOWswZYCdtdlez5HNJeu+Y1NH4/Uqx3xFRpCmsY8uacsR6ml4tG2QpV/vWOTU+nuxU0msUj++Wvf30avc7bs0DWbvQLNZPaV826pOMX8+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+9gKjSw5E2BcgAvRqETTwe0YjZ0jIKJp1UFTL9xr95SEORaIFzrXOFsBwrl09n/r4Q4pe/+TvQeGNxZFgBpQ+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

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

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	COMPUSOF 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	COMPUSOF 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	COMPUSOF 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 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.

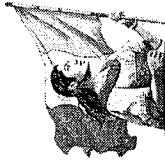
1054930	SINERGIA DE NEGOCIO, CONSULTORES SA DE CV	TÉCNICO	SECCIÓN 7.2.1 — CUMPLIR CON LOS AJUSTES O PERSONALIZACIONES	SE LE SOLICITA AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE QUE INDIQUE SI EXISTEN CONFIGURACIONES, PERSONALIZACIONES O FLUJOS DE TRABAJO CRÍTICOS EN LA HERRAMIENTA DE MESA DE SERVICIOS ACTUALMENTE EN 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 COMPONEN 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 CPU Top-n de nodos con mayor uso de memoria, Top-n de interfaces con mayor tráfico de entrada (ingreso) y de salida, Top-n de eventos como 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 ATRIBUIBIBLES 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 CUAL? Y 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	ON TÉCNICO	Arquitectura actual del servicio de Monitoreo	CON RELACIÓN A LA DESCRITO EN LA PAGINAS: 12-13; ¿PUEDE BANOBRAS 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	ON 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	ON 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 BANOBRAS COMPARTIR ESTA DEFINICIÓN DEL ROL DE TURNOS? B. EN CASO DE QUE EL LICITANTE ADJUDICADO TENGA LIBERTAD DE DESIGNAR LOS TURNOS, ¿ES ACEPTABLE PARA BANOBRAS 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 SA DE 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 SA DE 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 SA DE 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.	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.

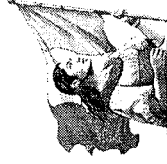
			ACTUAL ILUSTRACIÓN 1		
1055271	ISI T I S DE RL DE CV	TÉCNICO	PAG. 8 ANEXO TÉCNICO, 4. SITUACIÓN ACTUAL ILUSTRACIÓN 1	SOLICITAMOS AMABLEMENTE A LA CONVOCANTE NOS ACLARE QUE VERSIÓN DE SAP UTILIZA CADA UNO DE SUS AMBIENTES DE FSW, SAP, YATLA Y LOBO RH.	Dicha información será otorgada al licitante adjudicado.
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 BANOBROS 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 LINUX:	29 - 30 TÉCNICO	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 TI 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 TI 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 TI 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 TI 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 SA DE CV	ON 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? ¿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 SA DE CV	ON DE TÉCNICO	SERVICIO DE MONITOREO	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 operaradores 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 MITIGACION 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	MATRÍZ 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 II) 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 ANEXO 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 BANOBRAS 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: ¿BANOBRAS 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 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? 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?	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		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.	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
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, TRATÁNDOSE 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".	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	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?	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	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.	POR MOTIVOS DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD, LA INFORMACIÓN SERÁ COMPARTIDA AL LICITANTE ADJUDICADO,

EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA



4.3.16. CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA

"PLATAFORMA DE MESA SE SERVICIO Y MONITOREO DE TIC"

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026

CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA QUE SE CELEBRA AL AMPARO DEL ARTÍCULO 45, PÁRRAFOS 4TO., 5TO., Y 6TO., DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y 88 DE SU REGLAMENTO Y DEMÁS DISPOSICIONES APLICABLES, PARA LA PARTICIPACIÓN EN LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026 (EN LO SUCESIVO, LA "LICITACIÓN"), CONVOCADA POR EL "BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS, SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO, INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO" (A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "BANOBRAS") PARA PROPORCIONAR LOS SERVICIOS DENOMINADOS "PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC", Y EN SU CASO, LA ADJUDICACIÓN Y CELEBRACIÓN DEL CONTRATO RESPECTIVO (EN LO SUCESIVO EL "CONTRATO DE SERVICIOS") QUE CELEBRAN POR UNA PARTE OMNI PRINTER, S.A. DE C.V., (EN LO SUCESIVO "EMPRESA A") REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR FRANCISCO JAVIER ORENDAIN NAVARRETE, POR OTRA PARTE OPUS HIGH DIRECTION, S.A. DE C.V., (EN LO SUCESIVO "EMPRESA B") REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR MARISOL ADRIANA SOLÍS ALARCÓN EN SU CARÁCTER DE APODERADA LEGAL, EN LO SUCESIVO LAS "PARTES" Y AL CONSORCIO CREADO POR LAS PARTES DE CONFORMIDAD CON ESTE CONVENIO, EL "CONSORCIO", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

1. EMPRESA "A", DECLARA QUE:

- a) ES UNA SOCIEDAD LEGALMENTE CONSTITUIDA DE CONFORMIDAD CON LAS LEYES DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, SEGÚN CONSTA EN LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 99,463, LIBRO 1,922, DE FECHA 13 DE MAYO DE 2015, OTORGADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO JORGE ALFREDO DOMÍNGUEZ MARTÍNEZ, NOTARIO NÚMERO 140 DEL DISTRITO FEDERAL, AHORA CIUDAD DE MÉXICO, INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO DE LA MISMA ENTIDAD, EN EL FOLIO MERCANTIL ELECTRÓNICO NÚMERO 539835-1 DE FECHA 23 DE JULIO DE 2015.
- b) TIENE EL NÚMERO DE REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES: OPR150513LV3.
- c) LOS ESTATUTOS SOCIALES DE LA SOCIEDAD HAN TENIDO LAS REFORMAS Y MODIFICACIONES QUE SE HACEN CONSTAR EN LAS ESCRITURAS PÚBLICAS QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN:
 - i. ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 121,572 DE FECHA 21 DE ABRIL DE 2017, OTORGADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO JOSÉ EUGENIO CASTAÑEDA ESCOBEDO, NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 211 DE LA CIUDAD DE MÉXICO, INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO DE LA CIUDAD DE MÉXICO BAJO EL FOLIO MERCANTIL ELECTRÓNICO NÚMERO 539835-1, DE FECHA 11 DE OCTUBRE DE 2017, EN DONDE SE HACEN CONSTAR LA PROTOCOLIZACIÓN DEL ACTA DE ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA Y EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS, DE FECHA 13 DE MARZO DE 2017, EN LA QUE SE REALIZA, ENTRE OTROS, LA REFORMA AL ARTÍCULO SEGUNDO DE LOS ESTATUTOS SOCIALES DE LA SOCIEDAD, CORRESPONDIENTE A LA MODIFICACIÓN DEL OBJETOS SOCIAL.
 - ii. ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 2,483 DE FECHA DE FECHA 30 DE DICIEMBRE DE 2020, OTORGADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO FRANCISCO XAVIER BORREGO HINOJOSA LINAGE, NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 192 DEL ESTADO DE MÉXICO, INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO DE LA CIUDAD DE MÉXICO BAJO EL FOLIO MERCANTIL ELECTRÓNICO NÚMERO 539835-1 DE FECHA 23 DE NOVIEMBRE DE 2021, EN DONDE SE HACEN CONSTAR LA PROTOCOLIZACIÓN DEL ACTA DE ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA Y ORDINARIA DE ACCIONISTAS, DE FECHA 28 DE OCTUBRE DE 2020, EN LA QUE SE HACE CONSTAR, ENTRE OTROS, LA REFORMA INTEGRAL DE LOS ESTATUTOS SOCIALES DE LA SOCIEDAD.
 - iii. ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 3,329 DE FECHA 23 DE JULIO DE 2021, OTORGADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO FRANCISCO XAVIER BORREGO HINOJOSA LINAGE, NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 192 DEL ESTADO DE MÉXICO, INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO DE LA CIUDAD DE MÉXICO BAJO EL FOLIO MERCANTIL ELECTRÓNICO NÚMERO 539835-1 DE FECHA 07 DE ENERO DE 2022, EN

DONDE SE HACE CONSTAR LA PROTOCOLIZACIÓN DEL ACTA DE ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA Y ORDINARIA DE ACCIONISTAS, DE FECHA 19 DE JULIO DE 2021 Y ENTRE OTROS ACUERDOS SE REALIZA LA AMPLIACIÓN Y MODIFICACIÓN AL OBJETO SOCIAL DE LA SOCIEDAD, Y EN CONSECUENCIA REFORMA AL ARTÍCULO SEGUNDO DE LOS ESTATUTOS SOCIALES DE LA SOCIEDAD.

Se elimina nombre y RFC de persona física con fundamento en el artículo 115, párrafo primero de la LGTAIP.

- d) LOS ACCIONISTAS DE OMNI PRINTER, S.A. DE C.V., SON:
- i. [REDACTED] CON REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES:
 - ii. [REDACTED] CON REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES:
 - iii. [REDACTED] CON REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES:
- e) SU REPRESENTANTE LEGAL CUENTA CON LAS FACULTADES NECESARIAS PARA SUSCRIBIR EL PRESENTE CONVENIO, DE CONFORMIDAD CON EL CONTENIDO DE LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 2,483 DE FECHA 30 DE DICIEMBRE DE 2020, OTORGADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO FRANCISCO XAVIER BORREGO HINOJOSA LINAGE, NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 192 DEL ESTADO DE MÉXICO, INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO DE LA CIUDAD DE MÉXICO BAJO EL FOLIO MERCANTIL ELECTRÓNICO NÚMERO 539835-1 DE FECHA 23 DE NOVIEMBRE DE 2021, Y MANIFIESTA BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE, DICHAS FACULTADES NO LE HAN SIDO REVOCADAS, LIMITADAS O MODIFICADAS EN FORMA ALGUNA, A LA FECHA DEL PRESENTE CONVENIO.
- f) EL DOMICILIO DE SU REPRESENTANTE LEGAL PARA TODOS LOS EFECTOS QUE DERIVEN DEL PRESENTE CONVENIO, ES EL UBICADO EN: CALLE MONZÓN 173, COLONIA CERRO DE LA ESTRELLA, ALCALDÍA IZTAPALAPA, C.P. 09860, CIUDAD DE MÉXICO.
- g) DENTRO DE SU OBJETO SOCIAL SE ENCUENTRA INCLUIDA, ENTRE OTROS, LA COMPRAVENTA, ARRENDAMIENTO, CONSIGNACIÓN, DISTRIBUCIÓN, IMPORTACIÓN, EXPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS DE IMPRESIÓN E IMPRESIÓN TÉRMICA, EQUIPOS DE CÓMPUTO, EQUIPOS DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, EQUIPOS DE ALMACENAMIENTO DE DATOS, DISPOSITIVOS MÓVILES COMO TABLETAS Y PUNTOS DE VENTA, ENTRE OTROS, CONSUMIBLES, PARTES, REFACCIONES Y ACCESORIOS; ASÍ COMO SOFTWARE RELACIONADO CON LA ADMINISTRACIÓN DE DICHOS EQUIPOS Y LICENCIAS PARA SU USO, POR LO CUAL ESTÁ FACULTADA PARA PRESENTAR LOS SERVICIOS QUE LE CORRESPONDEN DE CONFORMIDAD CON ESTE CONVENIO.
- h) CUENTA CON LOS RECURSOS FINANCIEROS, TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y HUMANOS PARA PRESENTAR LOS SERVICIOS QUE LE CORRESPONDEN CONFORME AL PRESENTE CONVENIO.
- i) ES SU VOLUNTAD CELEBRAR EL PRESENTE CONVENIO, CON EL OBJETO DE ESTABLECER LAS OBLIGACIONES QUE A SU CARGO ASUMIRÁ, EN CASO DE QUE EL CONSORCIO LLEGARÉ A SER ADJUDICATARIO DEL CONTRATO DE SERVICIOS EN TÉRMINOS DE LA LICITACIÓN.
- j) SEÑALA COMO DOMICILIO LEGAL PARA TODOS LOS EFECTOS QUE DERIVEN DEL PRESENTE CONVENIO, EL UBICADO EN: CALLE MONZÓN 173, COLONIA CERRO DE LA ESTRELLA, ALCALDÍA IZTAPALAPA, C.P. 09860, CIUDAD DE MÉXICO.
- k) SU ESTRATIFICACIÓN ES: EMPRESA GRANDE.
- l) NINGUNO DE SUS SOCIOS, ACCIONISTAS, EMPLEADOS O TRABAJADORES SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS SUPUESTOS DE LOS ARTÍCULOS 71 Y 90 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

2. EMPRESA "B", DECLARA QUE:

- a) ES UNA SOCIEDAD LEGALMENTE CONSTITUIDA DE CONFORMIDAD CON LAS LEYES DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, SEGÚN CONSTA EN LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 224,599, DE FECHA 06 DE NOVIEMBRE DE 2019, OTORGADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO CECILIO GONZÁLEZ MÁRQUEZ, NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 151 DE LA CIUDAD DE MÉXICO, INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE COMERCIO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, CON EL FOLIO MERCANTIL ELECTRÓNICO NÚMERO N-2019096443 DE FECHA 03 DE DICIEMBRE DE 2019.
- b) TIENE EL SIGUIENTE REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES NÚMERO: OHD191112PL6.
- c) LOS ESTATUTOS SOCIALES DE LA SOCIEDAD HAN TENIDO LAS REFORMAS Y MODIFICACIONES QUE SE HACEN CONSTAR EN LAS ESCRITURAS PÚBLICAS QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN:
- i. ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 3,315 DE FECHA 21 DE JULIO DE 2021 OTORGADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO FRANCISCO XAVIER BORREGO HINOJOSA LINAGE, NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 192 DEL ESTADO DE MÉXICO, INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO DE LA CIUDAD DE MÉXICO BAJO EL FOLIO MERCANTIL NÚMERO N-2019096443 EL DÍA 19 DE NOVIEMBRE DE 2021, EN DONDE SE HACE CONSTAR LA PROTOCOLIZACIÓN DEL ACTA DE ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA Y ORDINARIA DE FECHA 12 DE JULIO DE 2021 EN LA QUE, ENTRE OTROS, SE AMPLIA Y MODIFICA EL OBJETO SOCIAL DE LA SOCIEDAD Y EN CONSECUENCIA SE REFORMEN A EL ARTÍCULO SEGUNDO DE LOS ESTATUTOS SOCIALES DE LA SOCIEDAD.
 - ii. ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 3,953 DE FECHA 21 DE ENERO DE 2022 OTORGADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO FRANCISCO XAVIER BORREGO HINOJOSA LINAGE, NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 192 DEL ESTADO DE MÉXICO, INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO DE LA CIUDAD DE MÉXICO BAJO EL FOLIO MERCANTIL ELECTRÓNICO NÚMERO N-2019096443 DE FECHA 03 DE AGOSTO DE 2022, SE HACE CONSTAR LA PROTOCOLIZACIÓN DEL ACTA DE ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS DE FECHA 29 DE DICIEMBRE DE 2021 EN LA QUE, ENTRE OTROS, SE REALIZA LA COMPRAVENTA DE ACCIONES DE LA SOCIEDAD.
- Se elimina nombre y RFC de
persona física con fundamento en
el artículo 115, párrafo primero de
la LGTAIP.
- d) LOS ACCIONISTAS DE OPUS HIGH DIRECTION, SA. DE C.V., SON:
- i. [REDACTED] CON REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES: [REDACTED]
 - ii. [REDACTED] CON REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES: [REDACTED]
- e) SU APODERADA LEGAL CUENTA CON LAS FACULTADES NECESARIAS Y SUFICIENTES PARA OBLIGAR A SU REPRESENTADA EN LOS TÉRMINOS DE ESTE CONVENIO, LAS CUALES CONSTAN EN LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 5,424 DE FECHA 26 DE ABRIL DE 2023, OTORGADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO FRANCISCO XAVIER BORREGO HINOJOSA LINAGE, NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 192 DEL ESTADO DE MÉXICO, INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO DE LA CIUDAD DE MÉXICO BAJO EL FOLIO MERCANTIL ELECTRÓNICO NÚMERO N-2019096443 EL DÍA 27 DE JULIO DE 2023, Y MANIFIESTA BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE, DICHAS FACULTADES NO LE HAN SIDO REVOCADAS, LIMITADAS O MODIFICADAS EN FORMA ALGUNA, A LA FECHA DEL PRESENTE CONVENIO.
- f) EL DOMICILIO DE SU APODERADA LEGAL PARA TODOS LOS EFECTOS QUE DERIVEN DEL PRESENTE CONVENIO ES EL UBICADO EN: AVENIDA SANTA FE 428, TORRE 1, INTERIOR 1702, PISO 17, COLONIA SANTA FE CUAJIMALPA, ALCALDÍA CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P. 05348, CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO.

- g) DENTRO DE SU OBJETO SOCIAL SE ENCUENTRA INCLUIDA, ENTRE OTROS: PRESTAR, COORDINAR E INSTRUMENTAR CUALQUIER TIPO DE SERVICIOS TALES COMO LEGALES, FISCALES, ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS, DE TESORERÍA, AUDITORÍA, MERCADOTECNIA, PREPARACIÓN DE BALANCES Y PRESUPUESTOS, ELABORACIÓN DE PROGRAMAS Y MANUALES, PLANIMETRÍA Y CARTOGRAFÍA, DE INGENIERÍA Y SISTEMAS, INCLUYENDO SOPORTE TÉCNICO DE EQUIPOS DE TECNOLOGÍA, SOFTWARE, HARDWARE, DE ANÁLISIS DE RESULTADOS DE OPERACIÓN, EVALUACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTIVIDAD Y DE POSIBLES FINANCIAMIENTOS, LA PREPARACIÓN DE ESTUDIOS ACERCA DE DISPONIBILIDAD DE CAPITAL, ENTRE OTROS.
- h) CUENTA CON LOS RECURSOS FINANCIEROS, TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y HUMANOS PARA PARA PRESENTAR LOS SERVICIOS QUE LE CORRESPONDEN CONFORME AL PRESENTE CONVENIO.
- i) ES SU VOLUNTAD CELEBRAR EL PRESENTE CONVENIO, CON EL OBJETO DE ESTABLECER LAS OBLIGACIONES QUE A SU CARGO ASUMIRÁ, EN CASO DE QUE EL CONSORCIO LLEGARE A SER ADJUDICATARIO DEL CONTRATO DE SERVICIOS EN TÉRMINOS DE LA LICITACIÓN.
- j) SEÑALA COMO DOMICILIO LEGAL PARA TODOS LOS EFECTOS QUE DERIVEN DEL PRESENTE CONVENIO, EL UBICADO EN: AVENIDA SANTA FE 428, TORRE 1, INTERIOR 1702, PISO 17, COLONIA SANTA FE CUAJIMALPA, ALCALDÍA CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P. 05348, CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO.
- k) SU ESTRATIFICACIÓN ES: EMPRESA: PEQUEÑA
- l) NINGUNO DE SUS SOCIOS, ACCIONISTAS, EMPLEADOS O TRABAJADORES SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS SUPUESTOS DE LOS ARTÍCULOS 71 Y 90 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

3.- DECLARAN LAS PARTES, QUE:

- a) SEÑALAN LOS REQUISITOS Y CONDICIONES ESTIPULADAS EN LA CONVOCATORIA A LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026.
- b) MANIFIESTAN SU CONFORMIDAD EN FORMALIZAR EL PRESENTE CONVENIO, CON EL OBJETO DE PARTICIPAR CONJUNTAMENTE EN LA LICITACIÓN, PRESENTANDO PROPOSICIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA, CUMPLIENDO CON LO ESTABLECIDO EN LA CONVOCATORIA DE LA LICITACIÓN Y CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 45 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DE SECTOR PÚBLICO Y EL ARTÍCULO 88 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, ASÍ COMO EN EL NÚMERAL 3.4.2 Y 4.3.16 DE LA CONVOCATORIA.

EXPUESTO LO ANTERIOR, LAS PARTES OTORGAN LAS SIGUIENTES:

CLÁUSULAS

PRIMERA. – OBJETO.

LAS PARTES ACUERDAN CELEBRAR EL PRESENTE CONVENIO CON LA FINALIDAD DE PRESENTAR UNA OFERTA CONJUNTA QUE CUMPLA CON TODOS LOS TÉRMINOS, CONDICIONES Y REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026 CONVOCADA POR EL BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO, INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO (BANOBRAS), PARA PROPORCIONAR LOS SERVICIOS DENOMINADOS "PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC PARA BANOBRAS".

SEGUNDA. – ADMINISTRACIÓN DEL CONSORCIO.

A. NOMBRAMIENTO DE REPRESENTANTE COMÚN. INDEPENDIENTEMENTE DE LAS OBLIGACIONES QUE A CARGO DE CADA UNA DE LAS PARTES SE DERIVAN DEL PRESENTE CONVENIO, LAS PARTES, ESTÁN DE ACUERDO EN NOMBRAR A OMNI PRINTER, S.A. DE C.V., COMO REPRESENTANTE COMÚN FRENTE A BANOBRAS, PARA TODO LOS ACTOS QUE REQUIERAN SER REALIZADOS POR EL CONSORCIO, POR MOTIVO DE LA LICITACIÓN, POR LO QUE A PARTIR DE ESTE MOMENTO OMNI PRINTER, S.A. DE C.V., ESTARÁ FACULTADO PARA ADMINISTRAR Y OPERAR EL CONSORCIO DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL PRESENTE CONVENIO.

PARA EFECTOS DE LO ANTERIOR, EN ESTE ACTO LA EMPRESA "B", OTORGA A LA EMPRESA "A" PODER AMPLIO, SUFICIENTE Y NECESARIO, PARA ATENDER TODO LO RELACIONADO CON LA PROPOSICIÓN Y CON EL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA ANTE BANOBRAS.

B. DOMICILIO. LAS PARTES ESTÁN DE ACUERDO EN SEÑALAR COMO DOMICILIO COMÚN PARA OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES QUE SE RELACIONEN CON LA LICITACIÓN, EL DOMICILIO DE OMNI PRINTER, S.A. DE C.V., UBICADO EN: CALLE MONZÓN 173, COLONIA CERRO DE LA ESTRELLA, ALCALDÍA IZTAPALAPA, C.P. 09860, CIUDAD DE MÉXICO.

TERCERA. - RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES.

LAS PARTES CONVIENEN QUE, EN CASO DE QUE EL CONTRATO DE SERVICIOS SEA ASIGNADO AL CONSORCIO, CADA UNO DE LOS MIEMBROS DEL CONSORCIO DEBERÁ PRESTAR LOS SERVICIOS QUE A CARGO DE CADA UNO DE ELLOS SE ESTABLECE EN EL ANEXO "1" DE ESTE CONVENIO, EL CUAL POR ESTA REFERENCIA FORMA PARTE INTEGRANTE DEL MISMO, OBLIGÁNDOSE CADA UNO DE ELLOS A APORTAR SUS RECURSOS HUMANOS, TÉCNICOS, ECONÓMICOS Y MATERIALES NECESARIOS PARA LLEVAR A CABO LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS Y QUE SE LLEGAREN A DERIVAR DEL CONTRATO DE SERVICIOS Y DEL PRESENTE CONVENIO.

EN CASO DE QUE AL CONSORCIO LE SEA ASIGNADO EL CONTRATO DE SERVICIOS, CADA UNA DE LAS PARTES, DE MANERA INDIVIDUAL, SE OBLIGA A REALIZAR TODAS Y CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES QUE SE REQUIERAN PARA CUMPLIR CON EL OBJETO DEL CONTRATO LICITADO, YA SEA QUE ESTÉN EXPRESAMENTE INCLUIDAS EN DICHO CONTRATO Y/O EN EL PRESENTE CONVENIO, O QUE DE MANERA IMPLÍCITA SE REQUIERAN PARA ESE PROPÓSITO.

ASIMISMO, LAS PARTES ACUERDAN QUE EN CASO DE QUE ALGUNA O CUALQUIERA DE LAS PARTES INCUMPLAN CON LAS OBLIGACIONES A SU CARGO SEÑALADAS EN LA PRESENTE CLÁUSULA, BANOBRAS PODRÁ EXIGIR A LA PARTE QUE HAYA INCUMPLIDO, EL CUMPLIMIENTO DE LAS RESPECTIVAS OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE CADA UNA DE ELLAS, DE CONFORMIDAD CON EL ANEXO "1" DE ESTE CONVENIO.

CON FUNDAMENTO EN EL ARTICULO 88, FRACCIÓN II, INCISO e) DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, LAS PARTES CONVIENEN ENTRE SI EN CONSTITUIRSE COMO OBLIGADOS EN FORMA SOLIDARIA PARA CUMPLIR CON EL PRESENTE CONVENIO, ACEPTANDO EXPRESAMENTE EN RESPONDER ANTE BANOBRAS POR LAS OBLIGACIONES QUE SE DERIVEN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE EN SU CASO SE FORMALICE DE RESULTAR ADJUDICADOS.

LAS PARTES CONVIENEN QUE, EN CASO DE INCUMPLIMIENTO, LA PARTE INCUMPLIDA SE OBLIGA A DEFENDER Y A SACAR EN PAZ Y A SALVO A LA PARTE CUMPLIDA DE CUALQUIER RECLAMACIÓN O SANCIÓN QUE LLEGARE A PROMOVER E IMPONER BANOBRAS Y CUALQUIER OTRA ENTIDAD O TERCERO EN SU CONTRA DERIVADA DE DICHO INCUMPLIMIENTO, Y EN SU CASO A REALIZAR EL REEMBOLSO DE CUALQUIER PAGO QUE HUBIERE EFECTUADO LA PARTE CUMPLIDA CON MOTIVO DE LO SEÑALADO EN ESTE PÁRRAFO.

CUARTA. - VIGENCIA.

EL PRESENTE CONVENIO TENDRÁ UN PLAZO DE VIGENCIA QUE INICIARÁ EN LA FECHA DE FIRMA DEL MISMO Y TERMINARÁ POR LOS SIGUIENTES MOTIVOS: (I) CUANDO BANOBRAS NO ADJUDIQUE EL CONTRATO DERIVADO DE LA LICITACIÓN, AL CONSORCIO; (II) DESPUÉS DE CUMPLIDAS TODAS LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE EN SU CASO SE FORMALICE CON MOTIVO DE SER ADJUDICADOS, POR BANOBRAS AL CONSORCIO CONFORME A LA LICITACIÓN, Y HAYA TRANSCURRIDO UN AÑO DE LA FIRMA DEL ACTA ADMINISTRATIVA DE EXTINCIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PROYECTO Y/O EL FINIQUITO CORRESPONDIENTE.

QUINTA. - DOMICILIO DE LAS PARTES.

TODA NOTIFICACIÓN, AVISO O INSTRUCCIÓN QUE SE EFECTÚE DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE CONVENIO, DEBERÁ REALIZARSE POR ESCRITO, Y CUANDO SEAN VERBALES, DEBERÁN SER CONFIRMADOS POR ESCRITO, DENTRO DE UN PLAZO NO MAYOR DE 72 (SETENTA Y DOS) HORAS CONTADAS A PARTIR DE QUE HAYAN SIDO EMITIDAS EN FORMA VERBAL. DICHAS COMUNICACIONES DEBERÁN REALIZARSE EN EL DOMICILIO INDICADO EN LAS DECLARACIONES DEL PRESENTE CONVENIO.

ASIMISMO, LAS PARTES SE OBLIGAN A COMUNICARSE POR ESCRITO CUALQUIER CAMBIO DE DOMICILIO. EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE ESTA OBLIGACIÓN CUALQUIER NOTIFICACIÓN HECHA EN LOS DOMICILIOS SEÑALADOS EN LAS DECLARACIONES DEL PRESENTE CONVENIO SE CONSIDERARÁ VÁLIDA Y PRODUCIRÁ LOS EFECTOS LEGALES QUE PROCEDAN.

SEXTA. - CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.

NINGUNA DE LAS PARTES PODRÁ CEDER SUS DERECHOS U OBLIGACIONES ADQUIRIDAS CONFORME AL PRESENTE CONVENIO, SIN LA AUTORIZACIÓN PREVIA Y POR ESCRITO DE LAS OTRAS PARTES Y SIEMPRE Y CUANDO SE CUMPLA LO ESTABLECIDO EN LAS DISPOSICIONES LEGALES APLICABLES.

SÉPTIMA. - MODIFICACIONES.

CUALQUIER MODIFICACIÓN O ACLARACIÓN AL PRESENTE CONVENIO, DEBERÁ EFECTUARSE MEDIANTE ACUERDO POR ESCRITO FIRMADO POR LAS PARTES.

OCTAVA. - DIVISIBILIDAD DE LAS DISPOSICIONES.

LA NULIDAD, ILEGALIDAD O INEXIGIBILIDAD DE CUALQUIERA DE LAS CLÁUSULAS DE ESTE CONVENIO NO AFECTARÁ DE MODO ALGUNO LA VALIDEZ O EXIGIBILIDAD DE LAS DEMÁS CLÁUSULAS DEL MISMO. EN ESE CASO LAS PARTES SE OBLIGAN A TOMAR LOS ACUERDOS QUE CON BASE EN PRINCIPIOS DE EQUIDAD Y BUENA FE PROCEDAN EN EL CONTEXTO DE INTERPRETACIÓN INTEGRAL DE ESTE CONVENIO, PARA SUBSANAR LA DISPOSICIÓN QUE HUBIERA SIDO DECLARADA NULA.

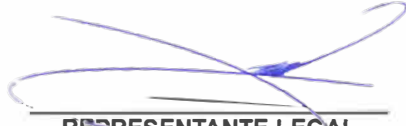
NOVENA. - JURISDICCIÓN Y LEYES APLICABLES.

EL PRESENTE CONVENIO ESTARÁ REGIDO Y SERÁ INTERPRETADO DE CONFORMIDAD CON LAS LEYES DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

PARA LA INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONVENIO, ASÍ COMO PARA TODO AQUELLO QUE NO ESTÉ EXPRESAMENTE ESTIPULADO EN EL MISMO, LAS PARTES ACEPTAN SOMETERSE A LA JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA DE LOS TRIBUNALES COMPETENTES UBICADOS EN LA CIUDAD DE MÉXICO, RENUNCIANDO EXPRESAMENTE A CUALQUIER OTRA JURISDICCIÓN A LA QUE TUVIEREN DERECHO POR RAZÓN DE SU DOMICILIO.

LAS PARTES QUEDAN DEBIDAMENTE ENTERADAS DEL ALCANCE DE TODOS Y CADA UNO DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS DEL PRESENTE CONVENIO Y MANIFIESTAN DESDE AHORA, QUE EN ELLOS NO EXISTE ERROR, DOLO, LESIÓN, MALA FE O CUALQUIER OTRO VICIO DEL CONSENTIMIENTO QUE PUDIERA INVALIDARLO Y PARA CONSTANCIA, LO FIRMAN EN LA CIUDAD DE MÉXICO EL DÍA 30 DEL MES DE MARZO DEL AÑO 2026, EN 2 EJEMPLARES.

OMNI PRINTER, S.A. DE C.V.



REPRESENTANTE LEGAL
FRANCISCO JAMER ORENDAIN NAVARRETE

OPUS HIGH DIRECTION, S.A. DE C.V.



APODERADA LEGAL
MARISOL ADRIANA SOLÍS ALARCÓN

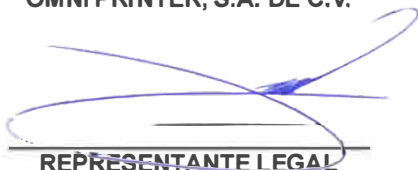
ANEXO "1"

AL CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA AL AMPARO DEL ARTÍCULO 45, PÁRRAFOS 4TO., 5TO., Y 6TO., DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y 88 DE SU REGLAMENTO Y DEMÁS DISPOSICIONES APLICABLES, PARA LA PARTICIPACIÓN EN LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. LA-06-G1C-006G1C001-N-29-2026 (EN LO SUCESIVO, LA "LICITACIÓN"), CONVOCADA POR EL "BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO, INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO" (A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "BANOBRAS") PARA PROPORCIONAR LOS SERVICIOS DENOMINADOS "PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIOS Y MONITOREO DE TIC", Y EN SU CASO, LA ADJUDICACIÓN Y CELEBRACIÓN DE CONTRATO RESPECTIVO (EN LO SUCESIVO EL "CONTRATO DE SERVICIOS") QUE CELEBRAN POR UNA PARTE OMNI PRINTER S.A. DE C.V., (EN LO SUCESIVO "EMPRESA A") REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR FRANCISCO JAVIER ORENDAIN NAVARRETE, POR OTRA PARTE OPUS HIGH DIRECTION, S.A. DE C.V., (EN LO SUCESIVO "EMPRESA B") REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR MARISOL ADRIANA SOLÍS ALARCÓN EN SU CARÁCTER DE APODERADA LEGAL, EN LO SUCESIVO LAS "PARTES" Y AL CONSORCIO CREADO POR LAS PARTES DE CONFORMIDAD CON ESTE CONVENIO, EL "CONSORCIO", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

SOCIEDAD	SERVICIO QUE PROVEE
OMNI PRINTER, S.A. DE C.V. (EMPRESA "A")	• REPRESENTANTE COMÚN. • FACTURACIÓN. • GESTIÓN DOCUMENTAL (ATENCIÓN SEGUIMIENTO Y CONTESTACIÓN A OFICIOS, REQUERIMIENTOS, ANÁLISIS DE DEDUCTIVAS). • CONTRATOS. • CAPACIDAD DE RECURSOS ECONÓMICOS • FIANZA. • LICENCIAMIENTO Y SOPORTE DE HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE MESA DE SERVICIO. • LICENCIAMIENTO Y SOPORTE DE HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE MONITOREO.
OPUS HIGH DIRECTION, S.A. DE C.V. (EMPRESA "B")	• PERSONAL ESPECIALIZADO. • ADMINISTRACIÓN DE MESA DE SERVICIO Y MONITOREO. • CONTRATOS. • CAPACIDAD DE RECURSOS ECONÓMICOS.

LEÍDO QUE FUE POR LAS PARTES EL PRESENTE ANEXO "1" Y DE CONFORMIDAD SIN QUE MEDIE ERROR, DOLO VIOLENCIA O MALA FE, LO FIRMAN EN DOS TANTOS EN LA CIUDAD DE MÉXICO, EL DÍA 30 DEL MES DE MARZO DEL AÑO 2026.

OMNI PRINTER, S.A. DE C.V.



REPRESENTANTE LEGAL
FRANCISCO JAVIER ORENDAIN NAVARRETE

OPUS HIGH DIRECTION, S.A. DE C.V.



REPRESENTANTE LEGAL
MARISOL ADRIANA SOLÍS ALARCÓN