



INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS DE CARÁCTER NACIONAL ELECTRÓNICA  
No. IA-06-HAT-006HAT001-N-8-2023, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE  
"SOPORTE Y OPERACIÓN DE CENTRO DE DATOS EN LA NUBE".

ACLARACIONES A LA CONVOCATORIA

17 DE MARZO DE 2023

En la Ciudad de México, siendo las 10:00 A.M. del día 17 de marzo de 2023, día y hora señalados para recibir aclaraciones de Convocatoria del procedimiento de contratación de Invitación a Cuando Menos Tres Personas de Carácter Nacional Electrónica **No. IA-06-HAT-006HAT001-N-8-2023**, de acuerdo a lo señalado en el punto **3.2 Calendario de Eventos** de la Convocatoria y en cumplimiento con el artículo 77 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se reunieron de manera presencial en la Sala de Comités del tercer piso de las oficinas que ocupa FOCIR sita en: Circuito Guillermo González Camarena número 1000, Centro Ciudad Santa Fe, Álvaro Obregón, C.P. 01210, Ciudad de México, los servidores públicos representantes de la convocante que al final de la presente se relacionan, dejando asentado lo siguiente: -----

Cualquier modificación a la convocatoria de la Invitación, incluyendo las que resulten de las aclaraciones, formará parte de la convocatoria, las cuales se difundirán en CompraNet y deberán ser consideradas por los licitantes en la elaboración de sus proposiciones.-----

De acuerdo a las facultades otorgadas en el numeral II.8 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del FOCIR, este acto es presidido por la **C.P. Ma. Lorena Pineda Echeverría, Directora de Recursos Humanos, Materiales y Servicios**, quien al inicio de esta junta, manifiesta que de conformidad con el artículo 33 Bis de "La Ley", solamente se atenderán solicitudes de aclaración a la convocatoria de las personas, cuyas preguntas se hayan enviado en la fecha establecida para ello en la Convocatoria de la presente Invitación a través del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental, denominado sistema **CompraNet**.---

Quien preside el acto, es asistida por el **T.S.U.T. César Dolores Aguilar**, Director de Tecnologías de la Información, quien solventará las preguntas de carácter técnico, el **L.C. Fernando García Villegas**, Coordinador General de Recursos Materiales y Servicios Generales, representante del área contratante, quien en su caso, solventará las preguntas de carácter administrativo y económico. --

Conforme la forma y términos para atender las aclaraciones, señalado en el numeral **3.2 Calendario de eventos**, de la convocatoria, en este acto, se hace constar que se recibió a través de las cuentas de correo electrónico institucional de la C.P. Ma. Lorena Pineda Echeverría, **mpineda@focir.gob.mx** y/o del Lic. Natalio Ortiz Sánchez, **nortiz@focir.gob.mx**, administradora y operador del Nuevo CompraNet respectivamente, **un único correo electrónico** por parte del licitante **COMPUEVOLUCION, S.A. DE C.V.**, remitiendo escrito de interés en participar y archivo con preguntas, ambos en formato PDF, así como archivo de aclaraciones en formato WORD, como se hace constar en la captura de pantalla siguiente: -----

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*





INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS DE CARÁCTER NACIONAL ELECTRÓNICA  
No. IA-06-HAT-006HAT001-N-8-2023, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE  
"SOPORTE Y OPERACIÓN DE CENTRO DE DATOS EN LA NUBE".

ACLARACIONES A LA CONVOCATORIA

17 DE MARZO DE 2023

**Natalio Ortiz Sánchez**

<b>De:</b>	Georgina Guerrero <gguerrero@compuevolucion.com >
<b>Enviado el:</b>	viernes, 17 de marzo de 2023 09:03 a. m.
<b>Para:</b>	Ma. Lorena Pineda Echeverría; Natalio Ortiz Sánchez
<b>CC:</b>	Pável Saavedra; Alejandra Ruiz; Alejandro Bautista; José Miguel Méndez Ramírez
<b>Asunto:</b>	Documentos de Compuevolución, relacionados al procedimiento No. IA-06-HAT-006HAT001-N-8-2023
<b>Datos adjuntos:</b>	ANEXO 21 INTERES EN PARTICIPAR(1).pdf; COMPUEVOLUCION-JUNTA DE ACLARACIONES (1).pdf; COMPUEVOLUCION-JUNTA DE ACLARACIONES.docx

Buen día, estimados C.P. Ma. Lorena Pineda Echeverría y Lic. Natalio Ortiz Sánchez.

Por medio del presente, me permito hacerles llegar los siguientes documentos adjuntos:

1. Interés en participar en la invitación para el procedimiento No. IA-06-HAT-006HAT001-N-8-2023, para la contratación del servicio de "SOPORTE Y OPERACIÓN DE CENTRO DE DATOS EN LA NUBE".
2. Dudas hacia la junta de aclaraciones concernientes al Anexo I y de la presente convocatoria (se envía formato en Word y en PDF con la firma correspondiente del representante legal de Compuevolución, SA de CV).

De antemano agradecemos el tomarnos en consideración y quedamos atentos a sus amables respuestas.

Sin más por el momento, me despido, quedando a sus órdenes para cualquier duda o comentario al respecto.

**Georgina Guerrero**  
Asistente Comercial

m: +52 (55) 26758781  
t: +52 (55) 51193020  
gguerrero@compuevolucion.com

compuevolución



A continuación, se da respuesta de todas y cada una de las preguntas recibidas por el licitante interesado en participar, las cuales fueron contestadas por el **T.S.U.T. César Dolores Aguilar**, Director de Tecnologías de la Información, quien dio respuesta a las preguntas de carácter técnico, y el **L.C. Fernando García Villegas**, Coordinador General de Recursos Materiales y Servicios Generales, representante del área contratante, quien dio respuesta a las preguntas de carácter administrativo y económico.

La empresa denominada, **COMPUEVOLUCION, S.A. DE C.V.** presenta escrito planteando **20 preguntas**, mismas que son atendidas por el área convocante y área técnica, remitiendo archivo debidamente firmado, el cual forma parte de la presente acta, de acuerdo a lo siguiente:

Página 2 de 8





INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS DE CARÁCTER NACIONAL ELECTRÓNICA  
No. IA-06-HAT-006HAT001-N-8-2023, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE  
"SOPORTE Y OPERACIÓN DE CENTRO DE DATOS EN LA NUBE".

ACLARACIONES A LA CONVOCATORIA

17 DE MARZO DE 2023

1. En el numeral 3.2 (Calendario de eventos) menciona que el 21 de marzo 2023 a las 10 horas se llevara a cabo el acto de presentación y apertura de proposiciones, podría mencionar ¿Cuál es la fecha y horario límite para subir nuestra proposición a Compranet?

**Respuesta:** Conforme se establece en el numeral 3.2 Calendario de eventos de la convocatoria, los licitantes interesados podrán subir sus propuestas, técnicas y económicas hasta antes de las 10:00 horas del día 21 de marzo de 2023, fecha y horario, en el que el sistema CompraNet, ya no permitirá la carga de ningún documento o archivo en el procedimiento.

2. En el numeral 1.9.2 (Condiciones de Pago). Menciona que los precios podrán ser cotizados en dólares de los Estados Unidos de América (USD), sin embargo, en el ANEXO 2 de la propuesta económica se piden los servicios en moneda nacional y se anexa la siguiente tabla donde se pide el costo total de los servicios y las VMS.

Subtotal del Servicio (Suma de VMs, Servicios de Red y Servicios Administrados)	
IVA	
Costo Total	

Los servicios de Azure se cobran en USD por lo que se pide la convocante que podamos modificar el formato del ANEXO 2 para poder entregar todos los costos en USD es decir el servicio VMs y Servicios administrados así como en la plataforma de Compranet podamos poner el precio unitario en USD.

Número de requerimientos con respuesta: 0

Núm.	Clave CUCoP+	Descripción detallada	Unidad de medida	Cantidad solicitada	Precio unitario sin impuestos	Sul
1	33301-0001	SOPORTE Y OPERACIÓN DE CENTRO DE DATOS EN LA NUBE	SERVICIO	1		

**Respuesta:** Dado que en la configuración del sistema CompraNet, al momento de precisar el **tipo de moneda**, se estableció **PESO MEXICANO**, no es posible que en el sistema se establezca el precio unitario en cualquier otro tipo de moneda, sin embargo, en caso de establecer el precio en otra moneda que no sea el PESO MEXICANO, en el formato denominado ANEXO DOS, se deberá asegurar que se establezca la aclaración correspondiente, a fin de que la convocante al momento de la evaluación económica pueda realizar el cálculo de tipo de cambio correspondiente, el cual se considerará al tipo de cambio publicado por el Banco de México en el D.O.F. (Diario Oficial de la Federación) el día de la presentación y apertura de proposiciones de esta convocatoria.

3. En el Anexo Dos, "Propuesta Económica", se solicita agregar el subtotal del Servicio (Suma de VMs, Servicios de Red y Servicios Administrados), ¿Se deberá de agregar el costo diario, mensual o por el total del contrato?

*Handwritten signature and initials*





INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS DE CARÁCTER NACIONAL ELECTRÓNICA  
No. IA-06-HAT-006HAT001-N-8-2023, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE  
"SOPORTE Y OPERACIÓN DE CENTRO DE DATOS EN LA NUBE".

ACLARACIONES A LA CONVOCATORIA

17 DE MARZO DE 2023

Subtotal del Servicio (Suma de VMs, Servicios de Red y Servicios Administrados) <sup>oo</sup>	00
IVA <sup>o</sup>	00
Costo Total <sup>f</sup>	00

**Respuesta:** La convocante aclara que se deberá agregar el costo diario, mensual y por el total del contrato, quedando la tabla de la siguiente manera:

Subtotal del Servicio (Suma de VMs, Servicios de Red y Servicios Administrados)	Costo por día	Costo por mes	Costo por el total del contrato
IVA			
Costo Total			

4. En el Anexo Dos, "Propuesta Económica", se solicita agregar el subtotal del Servicio (Suma de VMs, Servicios de Red y Servicios Administrados), ¿Se pueden mezclar costos en dólares (costos de Azure) y moneda nacional (soporte técnico)? ¿Se acepta nuestra solicitud?

**Respuesta:** Se acepta la solicitud, los costos se podrán mezclar, para los costos presentados en dólares (USD) el tipo de cambio que se tomará será el publicado en el Diario Oficial de la Federación en la fecha del acto de presentación y apertura de proposiciones (21 de marzo de 2023).

5. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Alcance, indica los servicios que actualmente se tienen en Azure. ¿Qué pasará si se agregan más servicios?, o incluso si en los actuales si tienen modificación en características, es decir, se crecen las VM's, los discos duros, o se requiere otra VPN. Se entiende que es costo es por servicios actuales y en caso de haber incrementos de la infraestructura en Azure, ese costo se agregará a FOCIL. ¿es correcta nuestra apreciación?

**Respuesta:** La convocante aclara que no se realizará ningún tipo de incremento a lo ya establecido en el Anexo Técnico durante la vigencia del contrato, en caso de que por causas de fuerza mayor se llegará a requerir algún incremento en cuanto a las características y/o componentes adicionales, se realizará un convenio modificatorio para crecer características o temporalidad del servicio,

6. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Alcance, indica los servicios que actualmente se tienen en Azure. En caso de que una VM de las que no se encuentran encendidas 24x7 llegara a quedarse encendida por mayor tiempo. Se entiende que el costo del incremento de Azure se agregará a FOCIL. ¿es correcta nuestra apreciación?

**Respuesta:** La convocante aclara que los servidores que no están requeridos para operar 7x24, esporádicamente estarán encendidos fuera del horario establecido en el Anexo Técnico, esto debido a temas de cierre mensual o actividades repentinas de otras áreas operativas de la entidad, por lo cual el proveedor deberá considerar en su propuesta económica para estos servidores un máximo de 15 horas mensuales adicionales a las establecidas en el Anexo Técnico, debiendo presentar el reporte de consumo mensual.

7. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Requerimientos funcionales, indica que el proveedor deberá de proporcionar un soporte ilimitado durante la vigencia del servicio contratado. Podría





INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS DE CARÁCTER NACIONAL ELECTRÓNICA  
No. IA-06-HAT-006HAT001-N-8-2023, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE  
"SOPORTE Y OPERACIÓN DE CENTRO DE DATOS EN LA NUBE".

ACLARACIONES A LA CONVOCATORIA

17 DE MARZO DE 2023

compartir la convocante el número de tickets promedio que levanta cada mes, lo anterior para poder realizar una mejor estimación del servicio de soporte.

**Respuesta:** La convocante aclara que el número el promedio de tickets es de 4 por mes.

8. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Requerimientos funcionales, indica que el proveedor deberá de proporcionar un soporte ilimitado durante la vigencia del servicio contratado. Se podría indicar ¿cuáles serían las actividades que se consideran de soporte técnico?

**Respuesta:** La convocante aclara que las actividades que se consideran de soporte técnico son actividades básicas que tienen que ver con las tareas de programación para el encendido y apagado de los servidores, incrementos o decrementos en las capacidades de almacenamiento de los discos virtuales de las VM's y configuración de la VPN S2S cuando se cambien el firewall perimetral de la Entidad.

9. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Requerimientos funcionales; indica que el proveedor deberá de proporcionar un soporte ilimitado durante la vigencia del servicio contratado. Se podría estipular que no sea un soporte ilimitado, que se consideren entre 3 y 10 tickets de soporte al mes con un consumo aproximado de 20 horas mensuales. ¿Se acepta la solicitud?

**Respuesta:** La convocante acepta la propuesta.

10. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Requerimientos funcionales, indica que el proveedor deberá garantizar el acceso irrestricto a la información y datos propiedad de la institución. Podría indicar el número de administradores que se tienen actualmente y si se encuentra habilitado MFA para estos administradores.

**Respuesta:** La convocante aclara que solo existen dos administradores dentro de la Entidad y confirma que se tiene habilitado el servicio MFA para ambos administradores

11. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Requerimientos funcionales, indica que el proveedor deberá garantizar el acceso irrestricto a la información y datos propiedad de la institución. Podría indicar si ¿se dará un usuario y contraseña de los servidores que se encuentren en Azure para la atención de soportes e incidentes?, o se dependerá de los administradores de FOCIR.

**Respuesta:** La convocante clara que se le dará al proveedor que resulte adjudicado un usuario y contraseña para atención de soporte e incidentes y este no dependa de los administradores de la Entidad

12. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Requerimientos funcionales, indica que el proveedor que resulte adjudicado deberá coordinarse con el proveedor que actualmente está prestando el servicio para realizar las actividades necesarias para ceder el control de la suscripción. ¿Se tiene contemplado algún tiempo determinado para ello?, el proveedor actual ¿dará las facilidades necesarias para aceptar la transferencia de suscripción?, ¿FOCIR podría funcionar como intermediario?

**Respuesta:**

¿Se tiene contemplado algún tiempo determinado para ello?,

La transición debe ser en el menor tiempo posible conforme a lo establecido en los procedimientos de Microsoft, sin interrupción de la operación, una vez que se realice la adjudicación

*(Handwritten blue initials and marks)*





INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS DE CARÁCTER NACIONAL ELECTRÓNICA  
No. IA-06-HAT-006HAT001-N-8-2023, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE  
"SOPORTE Y OPERACIÓN DE CENTRO DE DATOS EN LA NUBE".

**ACLARACIONES A LA CONVOCATORIA**

17 DE MARZO DE 2023

¿dará las facilidades necesarias para aceptar la transferencia de suscripción?,

Contractualmente el proveedor actual tiene la obligación de dar las facilidades necesarias al proveedor que resulte adjudicado

¿FOCIR podría funcionar como intermediario?

La convocante funcionara como intermediario en caso de transición

13. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Requerimientos no funcionales, indica que el proveedor deberá realizar la administración y seguimiento de garantías y/o SLA's, ¿Qué tipo de garantías se consideran?

**Respuesta:** La convocante aclara que la garantía se refiere al tipo de garantías que ofrece Microsoft para este tipo de servicios por ejemplo al levantar un requerimiento de soporte.

14. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Requerimientos no funcionales, indica que el proveedor deberá realizar el monitoreo y automatizado de detección y resolución de fallas. Al indicar monitoreo, consideramos que el servicio ya no es soporte técnico, ya es un tema de servicio administrado y de monitoreo, ¿es correcta la apreciación? De ser correcta la apreciación, ¿cuál es el alcance del servicio administrado?

**Respuesta:** La convocante aclara que es correcta la apreciación, el alcance está enfocado al monitoreo vía correo para el estado que guarda la infraestructura virtual en Microsoft Azure

15. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Requerimientos no funcionales, indica que el proveedor deberá entregar un certificado de licenciamiento en donde especifique la vigencia. Al ser un servicio de pago por uso, no se generan contratos o entrega de licencia. Se solicita a la convocante poder retirar esta entrega de licenciamiento.

**Respuesta:** La convocante aclara que el certificado requerido puede ser una carta firmada por el representante legal de la empresa que resulte adjudicada, dicha carta deberá indicar que se cuenta con el servicio requerido en la presente convocatoria y deberá establecer la vigencia de dicho servicio.

16. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Requerimientos no funcionales, indica "Memoria Técnica de Implementación de Servicios de Seguridad "Azure Defender para Servidores", ¿ya se cuenta con este servicio instalado y configurado? De ser así, este servicio genera un costo adicional por servidor, el cual, se agregará al consumo que actualmente tiene FOCIR como recurrente mensual, ¿es correcta la apreciación?

**Respuesta:** La convocante aclara que para este punto, no es necesario presentar memoria técnica, ya que la infraestructura virtual ya está instalada, así mismo, se solicita se aclara que con relación a los componentes de Azure Defeneder, estos no se deberán considerar el presente servicio requerido, debido a que no fueron autorizados por la Coordinación de Estrategia Digital Nacional, por ende, la Entidad no cuenta con dichos componentes.

17. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Niveles de servicio, indica "Se requiere que el servicio garantice como mínimo el 99.0% de disponibilidad para el acceso a los aplicativos". Para llegar a esa disponibilidad del servicio, es necesario contar con infraestructura adicional como es respaldos, discos duros SSD estándar, alta disponibilidad en las VMs, configurar Azure Site Recovery ¿se cuentan con esta infraestructura de alta disponibilidad?, en caso de que no sea así, ¿se contempla la habilitación de estos servicios y que sea agregado al recurrente mensual





INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS DE CARÁCTER NACIONAL ELECTRÓNICA  
No. IA-06-HAT-006HAT001-N-8-2023, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE  
"SOPORTE Y OPERACIÓN DE CENTRO DE DATOS EN LA NUBE".

**ACLARACIONES A LA CONVOCATORIA**

17 DE MARZO DE 2023

de FOCIR?, de igual forma ¿se contempla el cambio de discos HDD a SSD estándar y agregar el costo al recurrente mensual de FOCIR?

**Respuesta:**

¿se cuentan con esta infraestructura de alta disponibilidad? La convocante aclara que no cuenta con esta infraestructura de alta disponibilidad.

¿se contempla la habilitación de estos servicios y que sea agregado al recurrente mensual de FOCIR? La convocante aclara que no se debe contemplar la habilitación de estos servicios

¿se contempla el cambio de discos HDD a SSD estándar y agregar el costo al recurrente mensual de FOCIR? La convocante aclara que no se debe contemplar el cambio de tipo discos

18. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Niveles de servicio, indica "Se requiere que el servicio garantice como mínimo el 99.0% de disponibilidad para el acceso a los aplicativos". En caso de que en la pregunta anterior la respuesta sea que no se habilitarán los componentes necesarios para llegar al SLA de 99%, se solicita a la convocante disminuir el nivel de disponibilidad del servicio al 90%, ¿se acepta nuestra solicitud?

**Respuesta:** La convocante aclara que se acepta su solicitud.

19. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Tiempos de respuesta de soporte y servicio, indica en los tiempos máximos de solución, <3 hrs para incidentes críticos, <4 hrs en incidentes altos, estos tiempos no se podrían comprometer porque no se sabría el incidente que se presente o incluso en temas que se tenga que escalar con el fabricante. Se solicita a la convocante que sea cambiado a tiempos deseables de solución y en caso de no poder resolver el incidente en ese tiempo, se pueda contemplar un mayor tiempo sin penalización. ¿Se acepta la solicitud?

**Respuesta:** La convocante aclara que se acepta su solicitud.

20. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", en el apartado de estándares y certificaciones de seguridad, indica presentar documentación de acreditación y certificación vigentes emitidos por una organismo o autoridad certificadora, entre las que destacan ISO 27001, 27017, 27018, ¿Las certificaciones corresponden al centro de datos donde se encuentra implementada la infraestructura de FOCIR?

**Respuesta:** La convocante aclara que las certificaciones deberán ser presentadas por parte del fabricante de la solución ofertada (Microsoft)

De conformidad con lo estipulado en el **artículo 33 de "La Ley"**, la presente acta forma parte integrante de la convocatoria de la presente Invitación, incluyendo cualquier modificación a la convocatoria de la Invitación, y las que resulten de las aclaraciones, mismas que formaran parte de la convocatoria, las cuales se difundirán en **CompraNet** y deberán ser consideradas por los licitantes en la elaboración y presentación de sus proposiciones.

Asimismo, de acuerdo con lo estipulado en los **artículos 37 Bis de "La Ley" y 46, fracción II de su Reglamento**, la presente acta será firmada por las personas que hubieran asistido al acto, sin que la falta de alguno de ellos reste validez o efectos a las misma, y se difundirá a través de **CompraNet** al concluir el acto para efectos de su notificación.

O  
+  
/





INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS DE CARÁCTER NACIONAL ELECTRÓNICA  
No. IA-06-HAT-006HAT001-N-8-2023, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE  
"SOPORTE Y OPERACIÓN DE CENTRO DE DATOS EN LA NUBE".

ACLARACIONES A LA CONVOCATORIA

17 DE MARZO DE 2023

-----  
-----  
No habiendo otro asunto que tratar, ni observación que asentar, leída que fue la presente acta, se da por terminada la reunión y se firma en **15 fojas útiles**, de conformidad por todos los que en ella intervinieron, siendo las 15:00 horas del día de su inicio y se hace constar que se entrega copia de este documento a todos los participantes de este acto. Conste. -----  
-----

**Representantes del Área Contratante**

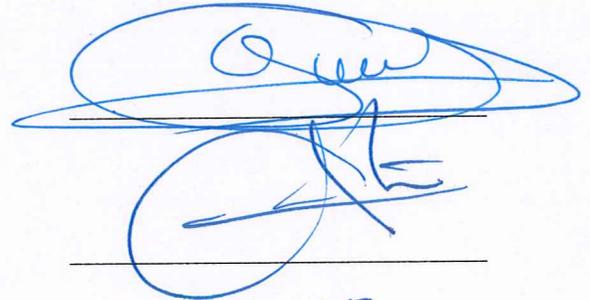
C.P. Ma. Lorena Pineda Echeverría.  
Directora de Recursos Humanos, Materiales y Servicios.

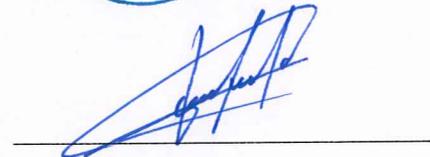
L.C. Fernando García Villegas.  
Coordinador General de Recursos  
Materiales y Servicios Generales.

Lic. Natalio Ortíz Sánchez  
Coordinador Ejecutivo de Adquisiciones.

**Representantes del Área Requirente y Técnica.**

T.S.U.T. César Dolores Aguilar.  
Director de Tecnologías de la Información.

\_\_\_\_\_  


\_\_\_\_\_  






17 de marzo de 2023.

**PREGUNTAS Y RESPUESTAS JUNTA DE ACLARACIONES**  
**I3P No. IA-06-HAT-006HAT001-N-8-2023**

**SERVICIO: "SOPORTE Y OPERACIÓN DE CENTRO DE DATOS EN LA NUBE"**

**EMPRESA: COMPUEVOLUCIÓN, S.A. DE C.V.**

1. En el numeral 3.2 (Calendario de eventos) menciona que el 21 de marzo 2023 a las 10 horas se llevara a cabo el acto de presentación y apertura de proposiciones, podría mencionar ¿Cuál es la fecha y horario límite para subir nuestra proposición a Compranet?

**Respuesta:** Conforme se establece en el numeral 3.2 Calendario de eventos de la convocatoria, los licitantes interesados podrán subir sus propuestas, técnicas y económicas hasta antes de las 10:00 horas del día 21 de marzo de 2023, fecha y horario, en el que el sistema CompraNet, ya no permitirá la carga de ningún documento o archivo en el procedimiento.

2. En el numeral 1.9.2 (Condiciones de Pago). Menciona que los precios podrán ser cotizados en dólares de los Estados Unidos de América (USD), sin embargo, en el ANEXO 2 de la propuesta económica se piden los servicios en moneda nacional y se anexa la siguiente tabla donde se pide el costo total de los servicios y las VMS.

Subtotal del Servicio (Suma de VMS, Servicios de Red y Servicios Administrados)	
IVA	
Costo Total	

Los servicios de Azure se cobran en USD por lo que se pide la convocante que podamos modificar el formato del ANEXO 2 para poder entregar todos los costos en USD es decir el servicio VMS y Servicios administrados así como en la plataforma de Compranet podamos poner el precio unitario en USD.

*(Handwritten blue ink marks: a circle with an arrow, and several initials/signatures)*





Número de requerimientos con respuesta: 0

Núm.	Clave CUCoP+	Descripción detallada	Unidad de medida	Cantidad solicitada	Precio unitario sin impuestos	Sul
1	33301-0001	SOPORTE Y OPERACIÓN DE CENTRO DE DATOS EN LA NUBE	SERVICIO	1		

**Respuesta:** Dado que en la configuración del sistema CompraNet, al momento de precisar el **tipo de moneda**, se estableció **PESO MEXICANO**, no es posible que en el sistema se establezca el precio unitario en cualquier otro tipo de moneda, sin embargo, en caso de establecer el precio en otra moneda que no sea el PESO MEXICANO, en el formato denominado ANEXO DOS, se deberá asegurar que se establezca la aclaración correspondiente, a fin de que la convocante al momento de la evaluación económica pueda realizar el cálculo de tipo de cambio correspondiente, el cual se considerará al tipo de cambio publicado por el Banco de México en el D.O.F. (Diario Oficial de la Federación) el día de la presentación y apertura de proposiciones de esta convocatoria.

3. En el Anexo Dos, "Propuesta Económica", se solicita agregar el subtotal del Servicio (Suma de VMs, Servicios de Red y Servicios Administrados), ¿Se deberá de agregar el costo diario, mensual o por el total del contrato?

Subtotal del Servicio (Suma de VMs, Servicios de Red y Servicios Administrados) <sup>oo</sup>	°¤
IVA <sup>o</sup>	°¤
Costo Total <sup>o</sup>	°¤

**Respuesta:** La convocante aclara que se deberá agregar el costo diario, mensual y por el total del contrato, quedando la tabla de la siguiente manera:

Subtotal del Servicio (Suma de VMs, Servicios de Red y Servicios Administrados)	Costo por día	Costo por mes	Costo por el total del contrato
IVA			
Costo Total			





4. En el Anexo Dos, "Propuesta Económica", se solicita agregar el subtotal del Servicio (Suma de VMs, Servicios de Red y Servicios Administrados), ¿Se pueden mezclar costos en dólares (costos de Azure) y moneda nacional (soporte técnico)? ¿Se acepta nuestra solicitud?

**Respuesta:** Se acepta la solicitud, los costos se podrán mezclar, para los costos presentados en dólares (USD) el tipo de cambio que se tomará será el publicado en el Diario Oficial de la Federación en la fecha del acto de presentación y apertura de proposiciones (21 de marzo de 2023).

5. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Alcance, indica los servicios que actualmente se tienen en Azure. ¿Qué pasará si se agregan más servicios?, o incluso si en los actuales si tienen modificación en características, es decir, se crecen las VM's, los discos duros, o se requiere otra VPN. Se entiende que es costo es por servicios actuales y en caso de haber incrementos de la infraestructura en Azure, ese costo se agregará a FOCIL. ¿es correcta nuestra apreciación?

**Respuesta:** La convocante aclara que no se realizará ningún tipo de incremento a lo ya establecido en el Anexo Técnico durante la vigencia del contrato, en caso de que por causas de fuerza mayor se llegará a requerir algún incremento en cuanto a las características y/o componentes adicionales, se realizará un convenio modificadorio para crecer características o temporalidad del servicio,

6. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Alcance, indica los servicios que actualmente se tienen en Azure. En caso de que una VM de las que no se encuentran encendidas 24x7 llegara a quedarse encendida por mayor tiempo. Se entiende que el costo del incremento de Azure se agregaría a FOCIL. ¿es correcta nuestra apreciación?

**Respuesta:** La convocante aclara que los servidores que no están requeridos para operar 7x24, esporádicamente estarán encendidos fuera del horario establecido en el Anexo Técnico, esto debido a temas de cierre mensual o actividades repentinas de otras áreas operativas de la entidad, por lo cual el proveedor deberá considerar en su propuesta económica para estos servidores un máximo de 15 horas mensuales adicionales a las establecidas en el Anexo Técnico, debiendo presentar el reporte de consumo mensual.

7. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Requerimientos funcionales, indica que el proveedor deberá de proporcionar un soporte ilimitado durante la vigencia del servicio contratado. Podría compartir la convocante el número de tickets promedio que levanta cada mes, lo anterior para poder realizar una mejor estimación del servicio de soporte.

**Respuesta:** La convocante aclara que el número el promedio de tickets es de 4 por mes.

8. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Requerimientos funcionales, indica que el proveedor deberá de proporcionar un soporte ilimitado durante la vigencia del servicio contratado. Se podría indicar ¿cuáles serían las actividades que se consideran de soporte técnico?

**Respuesta:** La convocante aclara que las actividades que se consideran de soporte técnico, son actividades básicas que tienen que ver con las tareas de programación para





el encendido y apagado de los servidores, incrementos o decrementos en las capacidades de almacenamiento de los discos virtuales de las VM's y configuración de la VPN S2S cuando se cambien el firewall perimetral de la Entidad.

9. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Requerimientos funcionales, indica que el proveedor deberá de proporcionar un soporte ilimitado durante la vigencia del servicio contratado. Se podría estipular que no sea un soporte ilimitado, que se consideren entre 3 y 10 tickets de soporte al mes con un consumo aproximado de 20 horas mensuales. ¿Se acepta la solicitud?

**Respuesta:** La convocante acepta la propuesta.

10. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Requerimientos funcionales, indica que el proveedor deberá garantizar el acceso irrestricto a la información y datos propiedad de la institución. Podría indicar el número de administradores que se tienen actualmente y si se encuentra habilitado MFA para estos administradores.

**Respuesta:** La convocante aclara que solo existen dos administradores dentro de la Entidad y confirma que se tiene habilitado el servicio MFA para ambos administradores

11. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Requerimientos funcionales, indica que el proveedor deberá garantizar el acceso irrestricto a la información y datos propiedad de la institución. Podría indicar si ¿se dará un usuario y contraseña de los servidores que se encuentren en Azure para la atención de soportes e incidentes?, o se dependerá de los administradores de FOCIR.

**Respuesta:** La convocante clara que se le dará al proveedor que resulte adjudicado un usuario y contraseña para atención de soporte e incidentes y este no dependa de los administradores de la Entidad

12. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Requerimientos funcionales, indica que el proveedor que resulte adjudicado deberá coordinarse con el proveedor que actualmente está prestando el servicio para realizar las actividades necesarias para ceder el control de la suscripción. ¿Se tiene contemplado algún tiempo determinado para ello?, el proveedor actual ¿dará las facilidades necesarias para aceptar la transferencia de suscripción?, ¿FOCIR podría funcionar como intermediario?

**Respuesta:**

¿Se tiene contemplado algún tiempo determinado para ello?,

La transición debe ser en el menor tiempo posible conforme a lo establecido en los procedimientos de Microsoft, sin interrupción de la operación, una vez que se realice la adjudicación

¿dará las facilidades necesarias para aceptar la transferencia de suscripción?,

Contractualmente el proveedor actual tiene la obligación de dar las facilidades necesarias al proveedor que resulte adjudicado





¿FOCIR podría funcionar como intermediario?

La convocante funcionara como intermediario en caso de transición

13. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Requerimientos no funcionales, indica que el proveedor deberá realizar la administración y seguimiento de garantías y/o SLA's, ¿Qué tipo de garantías se consideran?

**Respuesta:** La convocante aclara que la garantía se refiere al tipo de garantías que ofrece Microsoft para este tipo de servicios por ejemplo al levantar un requerimiento de soporte.

14. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Requerimientos no funcionales, indica que el proveedor deberá realizar el monitoreo y automatizado de detección y resolución de fallas. Al indicar monitoreo, consideramos que el servicio ya no es soporte técnico, ya es un tema de servicio administrado y de monitoreo, ¿es correcta la apreciación? De ser correcta la apreciación, ¿cuál es el alcance del servicio administrado?

**Respuesta:** La convocante aclara que es correcta la apreciación, el alcance está enfocado al monitoreo vía correo para el estado que guarda la infraestructura virtual en Microsoft Azure

15. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Requerimientos no funcionales, indica que el proveedor deberá entregar un certificado de licenciamiento en donde especifique la vigencia. Al ser un servicio de pago por uso, no se generan contratos o entrega de licencia. Se solicita a la convocante poder retirar esta entrega de licenciamiento.

**Respuesta:** La convocante aclara que el certificado requerido puede ser una carta firmada por el representante legal de la empresa que resulte adjudicada, dicha carta deberá indicar que se cuenta con el servicio requerido en la presente convocatoria y deberá establecer la vigencia de dicho servicio.

16. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Requerimientos no funcionales, indica "Memoria Técnica de Implementación de Servicios de Seguridad "Azure Defender para Servidores", ¿ya se cuenta con este servicio instalado y configurado? De ser así, este servicio genera un costo adicional por servidor, el cual, se agregará al consumo que actualmente tiene FOCIR como recurrente mensual, ¿es correcta la apreciación?

**Respuesta:** La convocante aclara que para este punto, no es necesario presentar memoria técnica, ya que la infraestructura virtual ya está instalada, así mismo, se solicita se aclara que con relación a los componentes de Azure Defender, estos no se deberán considerar el presente servicio requerido, debido a que no fueron autorizados por la Coordinación de Estrategia Digital Nacional, por ende, la Entidad no cuenta con dichos componentes.

17. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Niveles de servicio, indica "Se requiere que el servicio garantice como mínimo el 99.0% de disponibilidad para el acceso a los aplicativos". Para llegar a esa disponibilidad del servicio, es necesario contar con infraestructura adicional como es respaldos, discos duros SSD estándar, alta disponibilidad en las VMs, configurar

*(Handwritten signatures and initials in blue ink)*





Azure Site Recovery ¿se cuentan con esta infraestructura de alta disponibilidad?, en caso de que no sea así, ¿se contempla la habilitación de estos servicios y que sea agregado al recurrente mensual de FOCIR?, de igual forma ¿se contempla el cambio de discos HDD a SSD estándar y agregar el costo al recurrente mensual de FOCIR?

**Respuesta:**

¿se cuentan con esta infraestructura de alta disponibilidad? La convocante aclara que no cuenta con esta infraestructura de alta disponibilidad.

¿se contempla la habilitación de estos servicios y que sea agregado al recurrente mensual de FOCIR? La convocante aclara que no se debe contemplar la habilitación de estos servicios

¿se contempla el cambio de discos HDD a SSD estándar y agregar el costo al recurrente mensual de FOCIR? La convocante aclara que no se debe contemplar el cambio de tipo discos

18. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Niveles de servicio, indica "Se requiere que el servicio garantice como mínimo el 99.0% de disponibilidad para el acceso a los aplicativos". En caso de que en la pregunta anterior la respuesta sea que no se habilitarán los componentes necesarios para llegar al SLA de 99%, se solicita a la convocante disminuir el nivel de disponibilidad del servicio al 90%, ¿se acepta nuestra solicitud?

**Respuesta:** La convocante aclara que se acepta su solicitud.

19. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", Tiempos de respuesta de soporte y servicio, indica en los tiempos máximos de solución, <3 hrs para incidentes críticos, <4 hrs en incidentes altos, estos tiempos no se podrían comprometer porque no se sabría el incidente que se presente o incluso en temas que se tenga que escalar con el fabricante. Se solicita a la convocante que sea cambiado a tiempos deseables de solución y en caso de no poder resolver el incidente en ese tiempo, se pueda contemplar un mayor tiempo sin penalización. ¿Se acepta la solicitud?

**Respuesta:** La convocante aclara que se acepta su solicitud.

20. En el Anexo Uno, "Anexo Técnico", en el apartado de estándares y certificaciones de seguridad, indica presentar documentación de acreditación y certificación vigentes emitidos por una organismo o autoridad certificadora, entre las que destacan ISO 27001, 27017, 27018, ¿Las certificaciones corresponden al centro de datos donde se encuentra implementada la infraestructura de FOCIR?

**Respuesta:** La convocante aclara que las certificaciones deberán ser presentadas por parte del fabricante de la solución ofertada (Microsoft)

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*





## LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN

Ciudad de México a 17 de marzo de 2023.

Por las preguntas administrativas 1 y 2.

**Lcdo. Fernando García Villegas**

Coordinador General de Recursos Materiales  
y Servicios Generales.

Por las preguntas técnicas de la 3 a la 20.

**Lcdo. Erik González Ruiz**

Coordinador General de Sistemas y  
Bases de Datos

**T.S.U.T. César Dolores Aguilar**

Director de Tecnologías de la Información

