



Anexo 3

Respuesta de la Secretaría de Relaciones Exteriores a los comentarios realizados por Transparencia Mexicana en el marco de su colaboración como testigo social en la licitación pública mixta internacional, bajo la cobertura de tratados, no. 00005003-014-11 para la contratación del servicio para la emisión del pasaporte mexicano en el territorio nacional

febrero de 2012

COMENTARIOS QUE PRESENTA TRANSPARENCIA MEXICANA (TM)
SOBRE EL SERVICIO PARA LA EMISIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO
EN EL TERRITORIO NACIONAL

1.	Introducción.....	3
2.	Línea de tiempo de recepción – respuesta de comentarios.....	3
3.	Primera ronda de comentarios de TM.	4
3.1	Documento “Comentarios de TM a emisión de pasaporte 24.10.11”	5
3.2	Documento “Comentarios SRE-Pasaportes-anexo técnico 24.10.11”.....	17
4.	Segunda ronda de comentarios de TM.....	32
4.1	Documento “Comentarios de TM a Emisión de Pasaporte 26 10 11”	33
5.	Comentarios de TM al Anexo Técnico de las Bases.....	62
5.1	Documento “Comentarios TM Convocatoria Publicada 3 nov 2011”	63

COMENTARIOS QUE PRESENTA TRANSPARENCIA MEXICANA (TM)
SOBRE EL SERVICIO PARA LA EMISIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO
EN EL TERRITORIO NACIONAL

1. Introducción

Transparencia Mexicana en el marco de su colaboración como Testigo Social en la “Licitación Pública Mixta Internacional, bajo la cobertura de tratados, no. 00005003-014-11 para la contratación del Servicio para la Emisión del Pasaporte Mexicano en el Territorio Nacional”, al que convoca la Secretaría de Relaciones Exteriores, presenta comentarios derivados de la revisión que realizó a los documentos de dicha licitación:

- Resultado de la Investigación de Mercado
- Pre-Bases
- Bases
- Anexo técnico

Los comentarios se recibieron en 4 documentos:

- Comentarios de TM a emisión de pasaporte 24.10.11
- Comentarios SRE-Pasaportes-anexo técnico 24.10.11
- Comentarios de TM a Emisión de pasaporte 26.10.11
- Comentarios de TM convocatoria publicada 3 nov 2011

2. Línea de tiempo de recepción – respuesta de comentarios.

	2011													
	Octubre								Noviembre					
	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6
TM	Comentarios de TM a emisión de pasaporte 24.10.11		Comentarios de TM a Emisión de pasaporte 26.10.11									Comentarios de TM convocatoria publicada 3 de Nov 2011		
	Comentarios SER-Pasaportes-anexo técnico 24.10.11													
SRE			Envío de respuestas a comentarios de TM										Envío de respuestas a comentarios de TM	

COMENTARIOS QUE PRESENTA TRANSPARENCIA MEXICANA (TM)
SOBRE EL SERVICIO PARA LA EMISIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO
EN EL TERRITORIO NACIONAL

3. Primera ronda de comentarios de TM.

Comentarios preliminares que presenta Transparencia Mexicana (TM) al proyecto de bases, anexo técnico y resultado de la investigación de mercado relativo a la licitación para la emisión del pasaporte mexicano de la Secretaría de Relaciones Exteriores 24 de octubre de 2011

Transparencia Mexicana presenta los comentarios preliminares a la revisión que realiza a los documentos de licitación para la emisión de pasaportes de la Secretaría de Relaciones Exteriores. TM realizará entregas adicionales de comentarios a los documentos de la licitación.

3.1 Documento “Comentarios de TM a emisión de pasaporte 24.10.11”

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Respuesta de la SRE a los comentarios y Recomendaciones de TM
1	4	1.Antecedentes	1	Resultado de la investigación de mercado.	En un contexto general y en términos de ahorro de recursos, TM quisiera conocer las razones de la SRE para optar por una solución para la fabricación del pasaporte en 45 puntos (34 Delegaciones +11 Centros) en lugar de seguir el modelo del IFE que solamente tiene un centro de producción de las credenciales.	TM recomienda hacer una consulta sobre el aspecto en específico al IFE.	<p>La expedición de pasaportes es una facultad que de conformidad con Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (Art. 28 fs. VII y XII), el Reglamento de Pasaportes y del Documento de Identidad y Viaje (Arts. 1, 2 y 3) y el Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores (Arts. 35 y 45), es competencia exclusiva de la esta Secretaría.</p> <p>Históricamente y de manera específica durante casi todo el siglo XX, la expedición de pasaportes era una actividad llevada a cabo por las entidades federativas, situación que cambió a partir de la publicación del primer Reglamento de Pasaportes en el año 1982 (D.O.F. 1-I-1982), fecha en la que la Federación comienza a centralizar la emisión en las oficinas de la Secretaría de Relaciones Exteriores de la Ciudad de México. Esta situación, si bien contribuyó a dar una certeza documental y</p>

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Respuesta de la SRE a los comentarios y Recomendaciones de TM
							<p>homogeneidad a los pasaportes emitidos por el Estado Mexicano resultó ser muy onerosa para la población ya que tenía que desplazarse hasta la capital de la República a obtener ese documento.</p> <p>Derivado de lo anterior, y ante la entrada del Estado Mexicano en un contexto globalizado, se publicó el segundo Reglamento de Pasaportes en el año de 1990 (D.O.F. 9-VII-1990), el cual sentó las bases para la creación de oficinas de la Secretaría que tuvieran como fin la expedición descentralizada. Aunado a este hecho y con la publicación en el Diario Oficial de la Federación del "Acuerdo por el que la Secretaría de Relaciones Exteriores establece órganos desconcentrados en territorio nacional denominados "Delegaciones" (D.O.F. 31-VII-1991), esta Secretaría generó una política pública acorde con el entonces Plan Nacional de Desarrollo, acercando al público usuario la prestación de los servicios encomendando a la Cancillería en las distintas entidades de los Estados Unidos Mexicanos, entre ellos,</p>

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Respuesta de la SRE a los comentarios y Recomendaciones de TM
							<p>el trámite de pasaporte.</p> <p>En la actualidad, el modelo de emisión descentralizada sigue en pie toda vez que aquel es una sana práctica de la Administración Pública Federal encaminada a brindar un servicio, certero, eficaz, eficiente, transparente, honrado y económico, el cual repercute en un ahorro directo, tanto en el presupuesto de la Secretaría como en los bolsillos de los usuarios. En atención a la inquietud de TM, la Secretaría se encuentra trabajando en un análisis para evaluar la conveniencia de centralizar o regionalizar la producción (maquila) de pasaportes, manteniendo la atención y servicio (captura y registro de trámite) en un esquema descentralizado, con el reto de adecuar algunas implicaciones originadas por el cambio en el esquema como: (i) traslado diario a una "central de emisión" de documentos probatorios (promedio de 12,000 trámites) (ii) tiempo de entrega, ya que el usuario obtendría su documento en un periodo no menor a 5 días hábiles; (iii) modificación a la</p>

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Respuesta de la SRE a los comentarios y Recomendaciones de TM
							<p>“carta compromiso al ciudadano” suscrita entre la Secretaría y su homóloga de Función Pública, la cual establece un término en el que la Secretaría debe expedir un pasaporte en condiciones normales y tomando en cuenta el cumplimiento total de los requisitos normativos.</p> <p>Por lo anterior, la Secretaria se encuentra en un proceso de evaluación en conjunto con la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) encaminada a determinar las características operativas futuras de la expedición del pasaporte, así como de la conveniencia de adoptar el sistema “centralizado”, en el cual, la captura de datos se haga de forma descentralizada, mientras que la emisión, se realice de forma centralizada. No obstante lo anterior, de implementarse esa práctica sería en un mediano plazo.</p>

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Respuesta de la SRE a los comentarios y Recomendaciones de TM
2		2		Resultado de la investigación de Mercado	La Secretaría realizó una investigación de mercado en base a una consulta a empresas que podrían proveer del servicio, además de una consulta a Compranet.	TM considera provechoso realizar una consulta a nivel gobierno sobre las últimas licitaciones realizadas de emisión de pasaporte en el ámbito internacional. Esta consulta, a nivel país ayudaría a la Secretaría a contar con una investigación de mercado más robusta.	La Secretaría no consideró necesario realizar consultas a otros gobiernos, debido a que actualmente cuenta con una solución que cumple con los lineamientos internacionales señalados por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI, organización encargada de redactar las especificaciones normativas para la emisión de pasaportes y otros documentos de viaje) y que cubre las necesidades de la Secretaría. Asimismo, se realizó la investigación de mercado bajo las condiciones y fuentes para su elaboración descritas en el Art. 28 1er y 2do p. RLAASSP., la cual describe de forma general: I. La que se encuentre disponible en internet. II. La obtenida de organismos especializados; de cámaras, asociaciones o agrupaciones industriales, comerciales o de servicios, o bien de fabricantes, proveedores, distribuidores o comercializadores del ramo correspondiente, y III. La obtenida a través de páginas de internet, por vía

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Respuesta de la SRE a los comentarios y Recomendaciones de TM
							<p>telefónica o por algún otro medio, siempre y cuando se lleve registro de los medios y de la información que permita su verificación.</p> <p>Para la debida integración de la investigación de mercado, en todos los casos deberá consultarse la información de CompraNet.</p> <p>En el supuesto de que la información no se encuentre disponible ahí, se deberá consultar la información histórica con la que cuente el área contratante u otras áreas contratantes de la dependencia o entidad que se trate.</p>
2	1	3	1	CONVOCATORIA LICITACIÓN PÚBLICA MIXTA INTERNACIONAL, BAJO LA COBERTURA DE TRATADOS	En la investigación de mercado y tampoco en las Bases, existe la explicación y/o razones para que la licitación sea internacional y bajo la cobertura de Tratados.	<p>TM quisiera conocer la justificación documental legal de el tipo de licitación que realizará la Secretaría.</p> <p>declarar la licitación pública desierta, motivando con ello la incertidumbre, viabilidad y transparencia en cuanto al servicio de</p>	<p>Con base al análisis de las respuestas a las preguntas que se realizaron en el Estudio de Mercado a los proveedores de servicio, referentes a experiencia y especialidad, se determinó la no existencia de proveedores nacionales que por si solos cumplan con la experiencia en contratos de emisión de pasaportes y de suministro de láminas, las cuales se consideran como elementos esenciales para proporcionar un servicio eficiente y eficaz a la Secretaría.</p>

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Respuesta de la SRE a los comentarios y Recomendaciones de TM
						<p>expedición. Derivado de lo anterior, se consideró que la opción más viable y apropiada se realizara en la modalidad de "pública internacional bajo la cobertura de tratados". Como consecuencia de lo anterior, no se limita la participación de empresas nacionales mismas que podrán participar mediante proposición conjunta con alguna otra empresa internacional que le permita reunir los requerimientos solicitados.</p>	<p>Cabe mencionar que en las licitaciones pasadas, las empresas adjudicadas fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) "De la Rue México, S.A. de C.V." y "De la Rue Identity Systems una división de De la Rue International Limited" b) "Indra Sistemas México, S.A. de C.V." e "Indra Sistemas, S.A." c) "3M México, S.A." y "3M Innovative Properties Company" <p>En todos los casos fueron propuestas conjuntas, siendo las primeras sociedades mercantiles mexicanas vinculadas con las segundas, que a su vez son empresas extranjeras.</p> <p>Consiguientemente, de haberse realizado una licitación pública nacional, la Secretaría se hubiera enfrentado a una licitación desierta, poniendo en riesgo el servicio de expedición de pasaportes</p> <p>Por estos motivos, se consideró conveniente abrir el proceso a una licitación pública internacional bajo la cobertura</p>

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Respuesta de la SRE a los comentarios y Recomendaciones de TM
							de tratados, siendo que con ello no se limita la participación de empresas nacionales. Asimismo, a través de este esquema se brinda la posibilidad de que la Secretaría cuente con condiciones más favorables, mayor transparencia y libre participación.
3	17	4 IV	4	QUE LOS PRECIOS SERÁN FIJOS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y/O HASTA CONCLUIR CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS A SATISFACCIÓN DE "LA SECRETARÍA".	TM quisiera saber como se mide la satisfacción de la Secretaría.	Los servicios recibidos se aceptan debido a que cumplen los requisitos establecidos en el contrato.	La Secretaría medirá la satisfacción con base en el cumplimiento de los niveles de servicio y las especificaciones y características señaladas en la convocatoria y su anexo técnico Asimismo, cada vez que el proveedor cumpla con un entregable, la Secretaría realizará un documento donde consta la aceptación del entregable, de acuerdo con las características y requisitos establecidos en la convocatoria.
4		5		ANEXO "EVALUACIÓN DE PROPOSICIONES A TRAVÉS DEL MECANISMO DE PUNTOS O PORCENTAJES"	El total del Sub rubro 1 es de 9.6, sin embargo la suma de los puntos potencialmente asignados: $0+1.5+2.80+0+4+4.8+0+1+1.92=16.02$	TM quisiera conocer la explicación de que el subrubro signifique 9.6 puntos y sea diferente a la sumatoria de los puntos potencialmente asignados.	Se calcula el total del Sub rubro 1 en base a la suma de los puntos totales asignados: $2.80+4.8+1.92=9.6$

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Respuesta de la SRE a los comentarios y Recomendaciones de TM
5	14	6	5	GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO. A FIN DE GARANTIZAR EL DEBIDO CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL CONTRATO, ASÍ COMO PARA RESPONDER POR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD EN LOS TÉRMINOS SEÑALADOS EN EL CONTRATO, EL PROVEEDOR DEBERÁ ENTREGAR A “LA SECRETARÍA”, DENTRO DE LOS DIEZ DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA FIRMA DEL CONTRATO, FIANZA EXPEDIDA POR UNA INSTITUCIÓN AUTORIZADA PARA ELLO A FAVOR DE LA TESORERÍA DE	A juicio de TM resulta un tanto incongruente, solicitar al licitante adjudicado mantener una fianza tan onerosa por 3 años. Una posibilidad para esto sería renovar la fianza por el remanente del contrato cada año o el tiempo que determine la Secretaría.	En términos de ahorro de recursos, TM recomienda analizar la conveniencia de que el monto de la fianza sea modificable por el remanente del contrato cada año.	De acuerdo a lo establecido en el Art. 85 de la LAASSP Fracc tercera la garantía de cumplimiento de los contratos abiertos deberá constituirse por el porcentaje del monto máximo total del contrato.

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Respuesta de la SRE a los comentarios y Recomendaciones de TM
				LA FEDERACIÓN, POR UNA CANTIDAD EQUIVALENTE AL 10% DEL MONTO TOTAL MÁXIMO DEL CONTRATO ANTES DEL I.V.A., LA CUAL DEBERÁ DE MANTENER VIGENTE HASTA LA TERMINACIÓN DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO LA CUAL ÚNICAMENTE SERÁ CANCELADA POR AUTORIZACIÓN EXPRESA Y POR ESCRITO DE “LA SECRETARÍA”, CONFORME AL ARTÍCULO 48 DE “LA LEY”.			
	15	7	1	PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL. “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” CONTARÁ CON UNA PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL VIGENTE DURANTE LA	TM quisiera saber en base a que fue determinada la cantidad de \$1.0 millón.		Por que se considera que con ese monto podría cubrir el costo de cualquier equipo o instalación que pudiera dañarse de la Secretaría o de terceros implicados. Si ante cualquier evento o siniestro esta cobertura resulta insuficiente los gastos que queden sin cubrir serán por cuenta directa

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Respuesta de la SRE a los comentarios y Recomendaciones de TM
				<p>VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO; PARA LO CUAL, DEBERÁ EXHIBIR ORIGINAL Y COPIA PARA EL EXPEDIENTE, DE LA PÓLIZA DEBIDAMENTE PAGADA, DENTRO DE LOS 10 (DIEZ) DÍAS NATURALES POSTERIORES A LA FECHA DE FIRMA DEL CONTRATO. ESTOS DOCUMENTOS LOS ENTREGARÁ EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE DELEGACIONES. DICHA PÓLIZA DEBERÁ SER POR UN MONTO DE \$1'000,000.00 (UN MILLÓN DE DÓLARES 00/100 M.N.) Y CUBRIRÁ LOS POSIBLES DAÑOS CAUSADOS A LOS BIENES PROPIEDAD DE "LA SECRETARÍA".</p>			<p>del prestador del servicio</p>

3.2 Documento “Comentarios SRE-Pasaportes-anexo técnico 24.10.11”

Comentarios al numeral 3.1.1
Desarrollador Java Senior

“LA SECRETARÍA” estima que las horas requeridas de este perfil para cubrir el proyecto es de mínimo 1,536 (mil quinientas treinta y seis) y máximo de 3,840 (tres mil ochocientos cuarenta) por año, considerando una jornada de 8 horas diarias por 5 días a la semana durante la vigencia del contrato.

N°	Requerimientos mínimos.	Comentarios TM	Respuesta de la SRE a los comentarios y Recomendaciones de TM
<i>Experiencia</i>			
Se solicita copia del curriculum con datos personales, grado de estudios y experiencia laboral con teléfono y datos de contacto donde “LA SECRETARÍA” podrá verificar la experiencia del recurso.			
1	Conocimiento de POO y documentación en UML.		
2	Experiencia mínima de 3 años en desarrollo con JDK 1.5 1.6 y JEE5.	TM recomienda establecer las últimas versiones (donde aplique) o ponerlo más general, y no ligado a una versión en particular.	Esto se solicito debido a que el JDK 1.5 es la tecnología sobre la cual está desarrollada la aplicación y el JDK 1.6 y JEE 5 es la tecnología a la cual va a evolucionar.
3	Experiencia mínima de 3 años en desarrollo en JSP, Servlets, EJB 3, JDBC, JNDI, JSF, CXF, iBatis, Struts, Spring, AJAX, Axis, JasperReports, WebServices.		
4	Conocimiento de servidores JEE5 a nivel aplicativo.		
5	Experiencia mínima de 3 años en Javascript.		
6	Conocimiento del uso de SQL Server y Oracle 10 y 11G	Es correcto especificar versión si es la que actualmente se utiliza. Confirmar que es la última versión.	Si, actualmente utiliza Oracle 10g y va a evolucionar a Oracle 11g
7	Conocimiento de PL/SQL.		

8	Experiencia mínima de 3 años en proyectos de desarrollo mayores a 6 meses utilizando las herramientas y plataformas arriba descritas		
<i>Competencia o habilidad</i>			
1	Ingeniería o Licenciatura en Informática o carrera afín titulado. Se deberá entregar copia de título o cédula.		
<i>Dominio de herramientas</i>			
1	Certificación en Java Programmer 1.6 o Java Web Component Developer JEE 5. Se deberá entregar copia de la certificación.		

Arquitecto Java

“**LA SECRETARÍA**” estima que las horas requeridas de este perfil para cubrir el proyecto es de mínimo 768 (setecientos sesenta y ocho) y máximo 1,920 (mil novecientos veinte) por año, considerando una jornada de 8 horas diarias por 5 días a la semana durante la vigencia del contrato.

N°	Requerimientos mínimos.	Comentarios TM	Respuesta de la SRE a los comentarios y Recomendaciones de TM
<i>Experiencia</i>			
	Se solicita copia del curriculum firmado por el recurso, el cual deberá tener los datos personales del recurso, grado de estudios y experiencia laboral con teléfono y datos de contacto donde “ LA SECRETARÍA ” podrá verificar la experiencia del recurso. En la inteligencia que el recurso deberá estar contratado por “ EL (LA) LICITANTE ” con una antigüedad mínima de 6 meses, lo cual se tomará en cuenta para el sistema de evaluación de puntos y porcentajes.		
1	Experiencia de 3 años en la definición de arquitecturas JEE.		

N°	Requerimientos mínimos.	Comentarios TM	Respuesta de la SRE a los comentarios y Recomendaciones de TM
<i>Experiencia</i>			
2	Experiencia en desarrollo con JDK 1.5 1.6 y JEE5.	TM recomienda poner los requerimientos en forma más general como están especificados para el Administrador o DBMS: ejemplo: conocimiento avanzado en queries y consultas, conocimiento avanzado en bases de datos. En este caso sí se especificaron las últimas versiones.	Esto se solicitó debido a que el JDK 1.5 es la tecnología sobre la cual está desarrollada la aplicación y el JDK 1.6 y JEE 5 es la tecnología a la cual va a evolucionar.
3	Experiencia en desarrollo en JSP, Servlets, EJB 3, CXF, iBatis, Struts, Spring, AJAX, Axis, JasperReports, JNI, JNDI, JDBC, JTA, JPA, JSF, SOA, WSDL, SOAP, RESTful, WS-Interoperability, WS-Security.		
4	Conocimiento de servidores JEE5 avanzado.		
5	Experiencia en Javascript.		
6	Conocimiento avanzado de SQL Server 2005 y Oracle 10g y 11g.		
7	Creación de PL/SQL avanzado.		
8	Experiencia mínima de 3 años en el diseño y modelado de sistemas empresariales.		
9	Experiencia de 5 años en metodología RUP.		
10	Conocimiento avanzado sobre patrones de diseño de software.		
11	Experiencia mínima de 5 años en proyectos de desarrollo mayores a 6 meses utilizando las herramientas y plataformas arriba descritas.		
<i>Competencia o habilidad</i>			

N°	Requerimientos mínimos.	Comentarios TM	Respuesta de la SRE a los comentarios y Recomendaciones de TM
<i>Experiencia</i>			
1	Ingeniería o Licenciatura en Informática o carrera afín titulado. Se deberá entregar copia de título o cédula.		
<i>Dominio de herramientas</i>			
1	Certificación en Java Architect. Se deberá entregar copia de la certificación.		

Administrador de Pruebas y Documentador

“**LA SECRETARÍA**” estima que las horas requeridas de este perfil para cubrir el proyecto es de mínimo 768 (setecientos sesenta y ocho) y máximo 1,920 (mil novecientos veinte) por año, considerando una jornada de 8 horas diarias por 5 días a la semana durante la vigencia del contrato.

N°	Requerimientos mínimos.	Comentarios TM- LJM	Respuesta de la SRE a los comentarios y Recomendaciones de TM
<i>Experiencia</i>			
Se solicita copia del curriculum con datos personales, grado de estudios y experiencia laboral con teléfono y datos de contacto donde “ LA SECRETARÍA ” podrá verificar la experiencia del recurso.			
1	Experiencia de 2 años en documentar sistemas.		
2	Experiencia de 2 años en lenguaje UML.	<i>El perfil solicitado es correcto. Para las labores solicitadas, no existe un estándar y es reconocido que la madurez de las actividades aquí solicitadas no suelen ser dictadas por una mejor práctica; sin embargo se recomienda establecer los lineamientos de pruebas que la secretaría espera recibir. Es recomendable que se establezcan si son pruebas funcionales o no funcionales. Esto puede ser realizado por diferentes personas. Por lo que se define en el presente anexo parece ser que son pruebas de la infraestructura tipo pruebas de estrés,</i>	Se espera que el perfil realice actividades como pruebas funcionales y no funcionales además de generar documentación al respecto entre otras tareas documentales del sistema. Debido a esta variabilidad de actividades no se detalla el perfil hacia un rol específico.

3	Experiencia de 2 años realizando pruebas a sistemas.	<i>seguridad, desempeño, confiabilidad, etc. Se recomienda dar mayor especificación a lo esperado.</i>	
4	Experiencia de 1 años en desarrollo de sistemas JEE.		
<i>Competencia o habilidad</i>			
1	Ingeniería o Licenciatura en Informática o carrera afín (Pasante o titulado). Se deberá entregar copia de título, cédula o carta pasante.		

Tabla 1: Especificación técnica del perfil Administrador de Pruebas y Documentador

Administrador de Infraestructura

“**LA SECRETARÍA**” estima que las horas requeridas de este perfil para cubrir el proyecto es de mínimo 768 (setecientos sesenta y ocho) y máximo 1,920 (mil novecientos veinte) por año, considerando una jornada de 8 horas diarias por 5 días a la semana durante la vigencia del contrato.

N°	Requerimientos mínimos.	Comentarios TM- LJM	Respuesta de la SRE a los comentarios y Recomendaciones de TM
	<i>Experiencia</i>		
	Se solicita copia del curriculum firmado por el recurso, el cual deberá tener los datos personales del recurso, grado de estudios y experiencia laboral con teléfono y datos de contacto donde “ LA SECRETARÍA ” podrá verificar la experiencia del recurso. En la inteligencia que el recurso deberá estar contratado por “ EL (LA) LICITANTE ” con una antigüedad mínima de 6 meses, lo cual se tomará en cuenta para el sistema de evaluación de puntos y porcentajes.		
1	Experiencia de tres años como responsable de la administración de Sistemas Operativos, servidores, manejo de directorio activo, administración de ambientes SAN y respaldos.		

N°	Requerimientos mínimos.	Comentarios TM- LJM	Respuesta de la SRE a los comentarios y Recomendaciones de TM
<i>Experiencia</i>			
2	Experiencia en el manejo de arquitecturas SAN, servidores y Plataforma Microsoft.		
3	Administración de servidores sobre plataforma Windows 2003 Server ediciones Standard y Enterprise 32/64 bits.		
4	Experiencia en la generación y ejecución de respaldos y restauraciones		
5	Contar con experiencia en la configuración y diseño de cómputo distribuido.		
6	Conocimiento medio en redes LAN, WAN.	Se recomienda que se especifique conocimiento básico en tecnología de redes.	Conocimiento básico en tecnología de redes
7	Experiencia acreditable:		
	<ul style="list-style-type: none"> · Aprovisionamiento de recursos SAN, creación de LUN, RAID Group · Administración de servidores físicos y virtuales · Administración de Active Directory plataforma Microsoft 		
<i>Competencia o habilidad</i>			
1	Ingeniería o Licenciatura en Informática o carrera afín (Pasante o Titulado). Se deberá entregar copia de título, cédula o carta pasante.		
<i>Dominio de herramientas</i>			
1	Individualmente o en conjunto, deberán contar con las siguientes certificaciones: <ul style="list-style-type: none"> · MCSE 		

N°	Requerimientos mínimos.	Comentarios TM- LJM	Respuesta de la SRE a los comentarios y Recomendaciones de TM
<i>Experiencia</i>			
	<ul style="list-style-type: none"> · Curso o certificación acreditable en administración / operación de la SAN ofertada por “EL LICITANTE”. Se deberá entregar copia de la certificación. · Curso o certificación acreditable en administración / operación del sistema de respaldos ofertado por “EL LICITANTE”.. Se deberá entregar copia de la certificación. · Curso acreditable o certificación en el sistema virtual ofertado por “EL LICITANTE”. Se deberá entregar copia de la certificación. 		

Tabla 2: Especificación técnica del **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**

Administrador de Enlaces de Comunicación y Redes

“**LA SECRETARÍA**” estima que las horas requeridas de este perfil para cubrir el proyecto es de mínimo 768 (setecientos sesenta y ocho) y máximo 1,920 (mil novecientos veinte) por año, considerando una jornada de 8 horas diarias por 5 días a la semana durante la vigencia del contrato.

N°	Requerimientos mínimos.	Comentarios TM	Respuesta de la SRE a los comentarios y Recomendaciones de TM
<i>Experiencia</i>			
	Se solicita copia del curriculum firmado por el recurso, el cual deberá tener los datos personales del recurso, grado de estudios y experiencia laboral con teléfono y datos de contacto donde “ LA SECRETARÍA ” podrá verificar la experiencia del recurso. En la inteligencia que el recurso deberá estar contratado por “ EL (LA) LICITANTE ” con una antigüedad mínima de 6 meses, lo cual se tomará en		

N°	Requerimientos mínimos.	Comentarios TM	Respuesta de la SRE a los comentarios y Recomendaciones de TM
<i>Experiencia</i>			
cuenta para el sistema de evaluación de puntos y porcentajes.			
1	Experiencia mínima de 1 año en diseño y manejo de la solución ofertada.	La solución ofertada, ¿se refiere a los equipos de redes? Cisco?	La solución ofertada puede ser de cualquier marca, sin embargo este perfil se requiere que tenga experiencia en la solución ofertada y en CISCO en virtud de que son los equipos que se manejan en el sitio central de emisión de pasaportes.
2	Conocimiento de redes LAN, WAN y protocolos ruteables y de ruteo.	Se recomienda quitar la palabra "ruteable"	Conocimiento de redes LAN, WAN y protocolos enrutables y de ruteo (routing and routed protocols)
3	Conocimientos de configuración de VLAN (802.1q), trunks (802.3ad con LACP)		
4	Conocimientos de interfaces SDH, protocolos Frame Relay, VPN con MPLS.	Recomendación: frame relay es un protocolo (capa 2) para enlaces WAN de baja velocidad (2M). Las interfaces actuales WAN pueden ser de 100 M y más veloces. Difícilmente ya se ofrecen este tipo de enlaces. ¿es necesario que se tenga conocimiento de SDH o frame relay? Hoy en día se ha migrado a enlaces VPN con MPLS. Estos últimos son adecuados.	Conocimientos de VPN con MPLS
5	Interpretación de Graficas RMON al menos 4 Grupos y logs.	Se recomienda redactar de forma más general: capacidad de interpretación de gráficas de monitoreo y protocolos SNMP y variables de administración y logs.	Capacidad de interpretación de gráficas de monitoreo y protocolos SNMP y variables de administración y logs.
<i>Competencia o habilidad</i>			

N°	Requerimientos mínimos.	Comentarios TM	Respuesta de la SRE a los comentarios y Recomendaciones de TM
<i>Experiencia</i>			
1	Ingeniería o Licenciatura en Comunicaciones y Electrónica o carrera afín (Titulado). Se deberá entregar copia de título o cédula.		
<i>Dominio de herramientas</i>			
1	Certificaciones por parte del fabricante de los equipos propuestos y CISCO. Se deberá entregar copias de las certificaciones.		

Tabla 3: Especificación técnica del perfil de Administrador de Enlaces de Comunicación y Redes

Administrador de servidores de propósito específico (balanceadores de aplicaciones y bases de datos, aceleradores SSL, manejadores globales de tráfico, proxy).

“**LA SECRETARÍA**” estima que las horas requeridas de este perfil para cubrir el proyecto es de mínimo 768 (setecientos sesenta y ocho) y máximo 1,920 (mil novecientos veinte) por año, considerando una jornada de 8 horas diarias por 5 días a la semana durante la vigencia del contrato.

N°	Requerimientos mínimos.	Comentarios TM	Respuesta de la SRE a los comentarios y Recomendaciones de TM
<i>Experiencia</i>			
	Se solicita copia del curriculum firmado por el recurso, el cual deberá tener los datos personales del recurso, grado de estudios y experiencia laboral con teléfono y datos de contacto donde “ LA SECRETARÍA ” podrá verificar la experiencia del recurso. En la inteligencia que el recurso deberá estar contratado por “ EL (LA) LICITANTE ” con una antigüedad mínima de 6 meses, lo cual se tomará en cuenta para el sistema de evaluación de puntos y porcentajes.		

N°	Requerimientos mínimos.	Comentarios TM	Respuesta de la SRE a los comentarios y Recomendaciones de TM
<i>Experiencia</i>			
1	Conocimientos en ambientes distribuidos		
2	Experiencia acreditable de 1 año en el manejo de los equipos ofertados y equipos RADWARE para balanceo de aplicaciones	<p>Equipos RADWARE son una marca específica. ¿se refiere al proveedor israelí RAD?</p> <p>Al mencionar “los equipos ofertados” no se sabe que equipos en particular se ofertarán.</p> <p>Los diferentes fabricantes tienen diferentes funcionamiento y capacitación del mismo, ej. CISCO tiene F5 para balanceo de aplicaciones.</p> <p>Se recomienda especificar: que tenga conocimientos de la operación básica y funcionamiento de los equipos de propósito específico.</p>	La solución ofertada puede ser de cualquier marca, sin embargo este perfil se requiere que tenga experiencia en la solución ofertada y en RADWARE en virtud de que son los equipos que se manejan en el sitio central de emisión de pasaportes.
3	Conocimiento de DNS, ruteo, infraestructura de servidores.		
4	Haber implementado ambientes en alta disponibilidad con los equipos ofertados y estar familiarizado con balanceo basado en sesiones.	<p>Este punto está bien especificado. Menciona lo que se requiere de una forma general.</p> <p>El punto 4 cubre lo solicitado en el punto 2.</p>	El problema es que la S.R.E. no cuenta con personal capacitado en el manejo de equipos RADWARE del sitio central. Es por ello que se requiere que el perfil tenga experiencia en el manejo de balanceadores de la solución ofertada, que pueden ser F5, A10, Radware, Barracuda Networks, Riverbed, etc. Y en Radware, que es lo que actualmente opera en el sitio central.
<i>Competencia o habilidad</i>			

N°	Requerimientos mínimos.	Comentarios TM	Respuesta de la SRE a los comentarios y Recomendaciones de TM
<i>Experiencia</i>			
1	Ingeniería o Licenciatura en Informática o carrera afín (Pasante o Titulado). Se deberá entregar copia de título, cédula o carta pasante.		
<i>Dominio de herramientas</i>			
1	Certificación por parte del fabricante de los equipos ofertados. Se deberá entregar copias de las certificaciones.		

Tabla 4: Especificación técnica del perfil ¡Error! La autoreferencia al marcador no es válida.

Administrador de Seguridad

“**LA SECRETARÍA**” estima que las horas requeridas de este perfil para cubrir el proyecto es de mínimo 768 (setecientos sesenta y ocho) y máximo 1,920 (mil novecientos veinte) por año, considerando una jornada de 8 horas diarias por 5 días a la semana durante la vigencia del contrato.

N°	Requerimientos mínimos.	Comentarios TM	Respuesta de la SRE a los comentarios y Recomendaciones de TM
<i>Experiencia</i>			
	Se solicita copia del curriculum firmado por el recurso, el cual deberá tener los datos personales del recurso, grado de estudios y experiencia laboral con teléfono y datos de contacto donde “ LA SECRETARÍA ” podrá verificar la experiencia del recurso. En la inteligencia que el recurso deberá estar contratado por “ EL (LA) LICITANTE ” con una antigüedad mínima de 6 meses, lo cual se tomará en cuenta para el sistema de evaluación de puntos y porcentajes.	Este perfil es adecuado en cuanto a que su definición es general pero precisa de lo que se requiere. Los lineamientos aquí solicitados son de carácter técnico aunque no menos importantes. Sin embargo, no existe en los perfiles mencionados, un arquitecto de seguridad (como en la parte de Java que sí se mencionan ambos perfiles, técnico y arquitecto). Un perfil tipo arquitecto de seguridad que incluya los aspectos	Debido a que la Dirección General de Delegaciones es una instancia de seguridad nacional, de acuerdo a las Bases de Colaboración que en el marco de la Ley de Seguridad Nacional, celebran el Titular de la Secretaría de Gobernación, en su carácter de Secretario Ejecutivo del Consejo de Seguridad Nacional, y la Titular de la Secretaría de Relaciones Exteriores. (D.O.F. 27 de mayo de 2008) y que en términos del

	<p>administrativos de la seguridad como políticas, procedimientos, planes de contingencia y continuidad del negocio tanto en la infraestructura como en la seguridad general. No existe tampoco un perfil o actividades de análisis de riesgos.</p>	<p>artículo 50 de la Ley de Seguridad Nacional y en cumplimiento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, cada Instancia es responsable de la administración, protección, clasificación, desclasificación y acceso a la información que genere o custodie. Asimismo, la información contenida en las Bases señaladas, deberá respetar y seguir la clasificación contenida en el artículo 51, además del Título Quinto de la Ley de Seguridad Nacional, “De la protección de los Derechos de las Personas”.</p> <p>Por lo anterior, la Secretaría considera que no es conveniente dejar el diseño y arquitectura de seguridad informática en la emisión de pasaportes a un tercero y se inclina por desarrollar esa función de manera interna.</p>
1	<p>Experiencia acreditable de 1 año en seguridad perimetral:</p> <ul style="list-style-type: none"> · DNS · Firewalls · IDP · IPS · Antivirus 	
2	<p>Experiencia acreditable en la administración de servicios de seguridad informática en ambientes de alta disponibilidad</p>	

<i>Competencia o habilidad</i>	
1	Ingeniería o Licenciatura en Informática o carrera afín (Pasante o Titulado). Se deberá entregar copia de título, cédula o carta pasante.
<i>Dominio de herramientas</i>	
1	Certificación por parte del fabricante de los equipos ofertados. Se deberá entregar copias de las certificaciones.

Tabla 5: Especificación técnica del perfil Administrador de Seguridad

MESA DE SERVICIOS

Coordinador del Servicio

Responsabilidades principales	
1	Fungir como el enlace operativo entre “LA SECRETARÍA” y “EL (LA) LICITANTE”
2	Realizar la revisión y presentación de los informes de seguimiento y control del servicio de Mesa de servicios.
3	Coordinar y dar seguimiento a la ejecución de los Planes de Mejora del servicio que se definan.
4	Realizar la gestión financiera del servicio de Mesa de servicios, detallando las estadísticas de consumo por cada Delegación u oficinas de “LA SECRETARÍA” y cada servicio del portafolio de la Mesa de servicios.
5	Coordinar la aplicación adecuada y controlada de los planes de rotación deseada y no deseada de personal, para garantizar el menor impacto posible en el servicio.

MESA DE SERVICIOS

Coordinador del Servicio

Responsabilidades principales	
1	Fungir como el enlace operativo entre “LA SECRETARÍA” y “EL (LA) LICITANTE”
2	Realizar la revisión y presentación de los informes de seguimiento y control del servicio de Mesa de servicios.
3	Coordinar y dar seguimiento a la ejecución de los Planes de Mejora del servicio que se definan.
4	Realizar la gestión financiera del servicio de Mesa de servicios, detallando las estadísticas de consumo por cada Delegación u oficinas de “LA SECRETARÍA” y cada servicio del portafolio de la Mesa de servicios.

Responsabilidades principales	
5	Coordinar la aplicación adecuada y controlada de los planes de rotación deseada y no deseada de personal, para garantizar el menor impacto posible en el servicio.

Tabla 6 Responsabilidades del Coordinador del Servicio

Formación y experiencia		Comentarios TM- LJM	Respuesta de la SRE a los comentarios y Recomendaciones de TM
1	Licenciatura o Ingeniería en Informática o carrera afín (Titulado)		
2	Estar certificado en "ITIL Foundations" e "ITIL Practitioner" durante la vigencia del servicio.	<p>Son correctas las certificaciones solicitadas respecto al marco de referencia ITIL que constituye las mejores prácticas de gestión de servicios de IT (denominado, por sus siglas en inglés, ITSM).</p> <p>Pero la certificación Practitioner es vieja, es del esquema de ITIL versión 2 (actualmente existe ITIL v3). Ya no es muy común que se solicite dicha certificación sino la equivalente en v3 que es la certificación "Intermedia" ya sea del tipo de ciclo de vida o de capacidad.</p> <p>El coordinador de servicio y el perfil de gestor de la operación tienen como requisito las mismas certificaciones.</p> <p>Si se desea, se puede solicitar más rigor al perfil de coordinador de servicios y solicitar la certificación de ITIL Expert. Esto no es necesario.</p>	Se considera que en beneficio del proceso es posible aceptar las certificaciones "Foundation ITIL v2" y su equivalente "Basic Level ITIL v3" y "Practitioner ITIL v2" y al no haber equivalente exacto la "Management and Capability Level ITIL v3". Se considera aceptar ambas ya que las certificaciones de las versiones v2 aún cuentan con reconocimiento.
3	Mínimo 3 años con responsabilidades similares en empresas que proporcionen la tercerización de servicios de soporte.		
4	Mínimo 2 años en proyectos de provisión de		

servicios a la Administración Pública Federal.	
--	--

Tabla 7: Formación del Coordinador del Servicio

COMENTARIOS QUE PRESENTA TRANSPARENCIA MEXICANA (TM) SOBRE EL SERVICIO PARA LA EMISIÓN DEL PASAPORTE MEXICANO EN EL TERRITORIO NACIONAL

4. Segunda ronda de comentarios de TM.

Comentarios preliminares que presenta Transparencia Mexicana (TM) al proyecto de bases, anexo técnico y resultado de la investigación de mercado relativo a la licitación para la emisión del pasaporte mexicano de la Secretaría de Relaciones Exteriores
26 de octubre de 2011

Transparencia Mexicana presenta la segunda ronda de comentarios derivados de la revisión que ha realizado a los documentos de licitación para la emisión de pasaportes de la Secretaría de Relaciones Exteriores. TM realizará entregas adicionales de comentarios a los documentos de la licitación.

4.1 Documento “Comentarios de TM a Emisión de Pasaporte 26 10 11”

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Comentarios SRE
1				Requerimientos tecnológicos	TM considera importante que la SRE tenga presente las diferencias de los requisitos técnicos de la licitación del 2008 y los solicitados para la presente licitación. Es probable que en los pasados 4 años, la tecnología para capturar la información y fabricar los pasaporte haya experimento una evolución y seguramente la tecnología será aún más rápida en los siguientes 3 años. Frente a esta realidad, resulta para TM importante conocer si hubo cambios y cuáles fueron las expectativas de la SRE de su posible impacto económico en el precio del servicio requerido.	El estudio de mercado realizado por la Secretaría, se refiere a la existencia de proveedores y precios. No presenta el antecedente sobre las soluciones tecnológicas y sus precios, además de sus proyecciones o expectativas a futuro. Por lo anterior, TM considera que el mencionado, es un aspecto que la Secretaría debe reconsiderar e incluir en su investigación de mercado.	El estudio de mercado tiene como propósito principal y de acuerdo a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, identificar la existencia de proveedores y establecer precios de mercado, en este sentido la SRE cuenta con documentos de análisis detallado que soportan la definición de requerimientos, incluso para sustentar la elección de dar continuidad a una tecnología anterior en lugar de sustituirla por una nueva que no

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Comentarios SRE
							necesariamente es mejor para cubrir las necesidades de la Secretaría solo por ser más nueva.
2				BASES DE LA LICITACIÓN	En las dos versiones no aparece la referencia a la participación de TM como TS.	TM solicita incluir al principio de las bases de licitación, la mención sobre su colaboración, e incluir en los anexos a las bases, el formato de Declaración Unilateral de Integridad de TM. Dichos documentos, se anexarán al presente.	Se incluye la mención del TS en las bases de la convocatoria: PARA LA PRESENTE LICITACIÓN SE CUENTA CON LA PARTICIPACIÓN DEL TESTIGO SOCIAL PMONG001, ASIGNADO POR LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
3	3	APARTADO II. OBJETO Y ALCANCE DE LA LICITACIÓN	11	BASES DE LA LICITACIÓN LA PRESENTE LICITACIÓN CONSTA DE UNA PARTIDA, DENOMINADA	Todo parece indicar que existe una contradicción ya que se afirma que la licitación consta de una partida.	TM recomienda revisar y aclarar.	Efectivamente la adjudicación será por una sola partida y a un solo licitante.

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Comentarios SRE
		ÓN PÚBLICA		<p>“PARTIDA ÚNICA”</p> <p>En página 10 cuarto párrafo señala: CASOS EN LOS QUE SE DECLARARÁ DESIERTA, SUSPENDERÁ O CANCELARÁ LA LICITACIÓN.</p> <p>CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 38 FRACCIÓN III DE “LA LEY” Y 58 DE “EL REGLAMENTO, “LA SECRETARÍA” PROCEDERÁ A DECLARAR DESIERTA LA CONVOCATORIA O ALGUNA PARTIDA</p>			

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Comentarios SRE
4		APARTADO V. CRITERIOS ESPECÍFICOS PARA LA EVALUACIÓN (PROPOSICIONES Y DOCUMENTACIÓN DISTINTA A ÉSTAS) Y ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO (Bases)	10	EN EL CASO DE PERSONAS MORALES, SI EL OBJETO SOCIAL DEL ACTA CONSTITUTIVA DEL LICITANTE, NO CORRESPONDE A LOS SERVICIOS QUE SE REQUIEREN EN LA PRESENTE LICITACIÓN. EN EL CASO DE PERSONAS FÍSICAS, SI NO ACREDITA QUE CUENTA CON LA CAPACIDAD JURÍDICA Y QUE LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA CORRESPONDE AL SERVICIO QUE SE REQUIERE EN LA PRESENTE LICITACIÓN.	El servicio que se requiere es la emisión del pasaporte. Consideramos que en la mayoría de las empresas, en su objeto social no aparecerá dicha precisión. Por lo tanto, si la Secretaría se rige por este criterio, la evaluación de quienes cumplen va resultar discrecional. Para el caso de las personas físicas, es aún más evidente la problemática planteada. Además, ¿cuáles son los requisitos que configuran la "capacidad jurídica?"	TM recomienda revisar, precisar y reconsiderar el planteamiento de la solicitud.	Lo que se requiere para acreditar la capacidad jurídica, se encuentra establecido en el anexo I formato de acreditación de personalidad, el cual deberá ser presentado por los licitantes. En lo que se refiere al objeto social se determinó que las actividades de los licitantes deberían corresponder a los servicios solicitados en la convocatoria no siendo exclusivamente en la emisión de pasaportes, ya que se licitan varios servicios como parte de la licitación.

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Comentarios SRE
5.					<p>En las bases, anexos y el contrato no se encuentra un compromiso de confidencialidad de la empresa adjudicada y de cada uno de sus empleados involucrados, de manera individual respecto a la información que los ciudadanos proporcionan.</p> <p>Tampoco se encuentra una referencia a las disposiciones del IFAI.</p> <p>La preocupación es mayor en el caso de las empresas extranjeras, una vez que cada país tiene su normatividad respecto a la obligación de las empresas y ciudadanos de compartir con su gobierno la información que tienen.</p>	<p>TM quisiera saber porqué no se plantea un compromiso de confidencialidad paa la empresa adjudicada.</p> <p>TM quisiera saber si la Secretaría consideró hacer alguna referencia las disposiciones de acceso a la información del IFAI.</p> <p>TM quisiera saber de qué manera planteará las disposiciones y obligaciones de acceso a la información y a la obligación a compartir información.</p>	<p>En la versión final se incluye la clausula Décima Octava-Confidencialidad .</p>

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Comentarios SRE
6	8	1.4.2 1.4.2 Mecanismo de evaluación por puntos y porcentajes		Si los perfiles requeridos cuentan con la experiencia solicitada en los numerales 3.1.2, 3.1.3 y del 3.1.5 al 3.1.9, le serán otorgados los puntos señalados en el Anexo "Mecanismo de Evaluación por Puntos o Porcentajes". Este requisito tendrá carácter de obligatorio y deberá acreditarlo mediante mínimo la presentación del curriculum vitae firmado por el recurso, el cual deberá tener los datos personales del recurso, grado de estudios y experiencia laboral con teléfono y datos de contacto donde "LA	En documentos anteriores se comentó sobre observaciones de los perfiles mencionados. Ahora, en esta versión se hace mayor hincapié sobre la importancia de los perfiles. Por lo mismo, se insiste en la revisión de los requerimientos de los perfiles.	TM recomienda revisar los requerimientos que la Secretaría está imponiendo a los perfiles.	Se revisaron los requerimientos de cada perfil.

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Comentarios SRE
				<p>SECRETARÍA” podrá verificar la experiencia del recurso, en la inteligencia que el recurso deberá estar contratado por “EL (LA) LICITANTE” con una antigüedad mínima de 6 meses. La no presentación del curruculum vitae conforme a lo solicitado, será causa de desechamiento.</p> <p>Para acreditar lo requerido en el Anexo “Mecanismo de Evaluación por Puntos o Porcentajes” en el Sub Subrubro Tercero. Dominio de herramientas relacionadas, deberá presentar copia de certificado que confirme la</p>			

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Comentarios SRE
				utilización de las herramientas requeridas en los numerales 3.1.2, 3.1.3 y del 3.1.5 al 3.1.9 según lo solicitado. Este requisito tendrá carácter de obligatorio y la no presentación de alguno de estos documentos, será causa de desechamiento de la propuesta técnica que corresponda.			
7	12 62 79	1.4.2.8 Cumplimiento de contratos 5 Solución de Personalización 6 Suministro de láminas de alta		1) Contratos suscritos y cumplidos totalmente con las obligaciones contractuales, cuyo objeto haya sido la prestación de servicios a que se refiere cada concepto de este rubro, además de exhibir la carta de liberación o	a) Para demostrar la experiencia se piden contratos que no siempre se pueden entregar (algunos contratos tienen fuertes cláusulas de confidencialidad). Se recomienda que la experiencia se pueda comprobar de otras formas alternativas. b) Al solicitar contratos suscritos y cumplidos totalmente se		Se tomaron en cuenta los comentarios de TM y se integraron al anexo técnico, el cual señala que para comprobar la experiencia se requerirán: Contratos y/o documentos suscritos o adjudicados, con anterioridad a la

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Comentarios SRE
		seguridad		cancelación de garantía de cumplimiento, o 2) Las facturas emitidas que avalen el servicio prestado acompañadas de un escrito de la persona contratante, donde manifieste que el licitante ha cumplido totalmente con las obligaciones contractuales en la prestación de servicios cuyo objeto se refiere a cada concepto de este rubro, además de exhibir la carta de liberación o cancelación de garantía de cumplimiento El escrito deberá contener los siguientes datos: - Datos de contacto de la persona que	limita significativamente a compañías que tengan vigente y estén actualmente prestando este servicio, esto es, un servicio en marcha. Se recomienda que se acepten contratos en marcha pues de otra forma se excluye a licitantes que tienen la suficiente experiencia pero aún prestan sus servicios; es decir, eliminar "cumplidos totalmente". c) El solicitar contratos cumplidos TOTALMENTE puede ser difícil de obtener pues un cliente con servicios en marcha (o contratos actualmente vigentes) no se comprometerá a firmar una carta que mencione que su proveedor cumplió totalmente pues no lo ha hecho. Se recomienda flexibilidad en este aspecto a través de permitir que los licitantes entreguen otro tipo de		fecha de la publicación de la convocatoria, con personas físicas o morales, públicas o privadas, mexicanas o extranjeras y/o con los documentos equivalentes considerando las disposiciones aplicables en el país de que se trate, mediante el cual acredite experiencia de por lo menos un año. Los documentos suscritos deberán contener los siguientes datos: Con qué persona física o moral, pública y/o privada mexicana o extranjera se

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Comentarios SRE
				<p>firma la carta a nombre del cliente (nombre de la persona, nombre y razón social de la empresa, cargo del firmante dentro de la empresa, teléfono, dirección, dirección de correo electrónico y en su caso, página de internet "www").</p> <p>-Vigencia contractual y objeto del contrato</p>	<p>documentos de sus clientes que avalen su trabajo y experiencia como cartas con recomendaciones y descripciones de la calidad de sus servicios. Esto evalúa de mejor forma que el licitante tiene experiencia y con trabajo de calidad y no así los contratos "cumplidos".</p>		<p>celebre el contrato, El objeto del contrato, Inicio y vigencia del contrato, servicios proporcionados, Datos de contacto de la persona que firma la carta a nombre del cliente (nombre de la persona, nombre y razón social de la empresa, cargo del firmante dentro de la empresa, teléfono, dirección, dirección de correo electrónico y en su caso, página de internet "www"), el documento deberá ir acompañado de al menos una factura que</p>

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Comentarios SRE
							avale el servicio prestado, en la cual se podrá cancelar el dato referente al precio y monto.
8	131	9 Mesa de Servicios 9.1 Objetivo del servicio		<p>Gestión de Incidentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las solicitudes de asesoría o reporte de fallas de "EL SISTEMA" • Las fallas de los componentes* de la solución de "EL LICITANTE ADJUDICADO" en las Delegaciones y Oficinas de "LA SECRETARÍA" • Las solicitudes de abastecimiento de consumibles • Quejas y sugerencias • Encuestas 	Se menciona como parte de la gestión de incidentes "Las solicitudes de abastecimiento de consumibles". En la versión anterior de ITIL (v2) se consideraba de esta forma. En la nueva versión de ITIL v3 esto forma parte de otro procedimiento denominado Solicitud de servicios; se considera separado pues la naturaleza y el trato o gestión de una solicitud es diferente a un incidente o interrupción de un servicio.	Se recomienda seguir el estándar en su última y más reciente versión (ITIL v3) y separar la solicitud.	Considerando como incidente cualquier alteración en los servicios TI, se considera que lo relativo a solicitudes de consumibles se puede englobar en la Gestión de Incidentes. Esta consideración permite simplificar el modelo de operación.

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Comentarios SRE
9	131	9 Mesa de Servicios 9.1 Objetivo del servicio		<p>Y en segundo lugar contar con procesos de gestión para la operación de “EL SISTEMA”, que incluyan al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Problemas • Gestión de la Configuración • Gestión de Cambios • Gestión de Niveles de Servicio 	<p>Esta clasificación es incorrecta de acuerdo a ITIL v3 (marco de referencia que TM consider más adecuado). La clasificación correcta de los procesos mencionados es la siguiente:</p> <p>Fase de Operación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Problemas y Gestión de Incidentes <p>Fase de Transición</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la Configuración • Gestión de Cambios <p>Fase de Diseño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Niveles de Servicio 		Se considera que a fin de brindar claridad a lo solicitado en el marco de ITIL v3, se considera Procedente el comentario, por lo que se realizará la modificación en el numeral 9.1.
10	132	9.3 Gestión de Incidentes de “ELSISTEMA” y componentes		La gestión de incidentes de “ELSISTEMA” y componentes, deberá ser proporcionada en tres niveles, un primer nivel básico de atención a	En diferentes partes del texto se menciona “ELSISTEMA” y en otras “EL SISTEMA”.	Revisar y uniformizar.	Se realizó el ajuste.

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Comentarios SRE
				usuarios.			
11	132	9.3 Gestión de Incidentes de "ELSISTEMA" y componentes		La gestión de incidentes de "ELSISTEMA" y componentes, deberá ser proporcionada en tres niveles, un primer nivel básico de atención a usuarios, que posteriormente será complementado por especialistas como un segundo nivel de atención diagnóstico y resolución; finalmente integra un tercer nivel de expertos que resuelvan los incidentes que por su complejidad o requerimiento de autorización, así lo requieran.	TM recomienda que se especifique un porcentaje (sobre el total de incidentes recibidos o atendidos por la mesa de Servicios) esperado de resolución en el 1er nivel. Por lo general se recomienda al menos un 50%. Esto logra que se reduzca el riesgo de que los agentes de 1er nivel escalen incidentes que pudieron haber sido resueltos, con el consiguiente trabajo extra de la secretaría al recibir muchas escalaciones.		Se especifica en el numeral 9.8.2 Niveles de Servicio Específicos mensuales: o Porcentaje de tickets no escalados y en estatus de cerrado o cancelado □ Al menos 13% al cierre de cada mes. Ente porcentaje se obtuvo del análisis de las estadísticas del servicio actual.
12	133	9.3.1 Plificación y		Actividades Generales 1. Revisar la	TM recomienda especificar lo que se va a migrar: catálogos, procesos actuales, tickets		Se incorpora al anexo técnico el comentario.

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Comentarios SRE
		preparación		base de datos de conocimientos de "EL SISTEMA", que tiene actualmente "LA SECRETARÍA" con el objetivo de realizar el proceso de migración al sistema de Mesa de Servicios propuesto por "EL (LA) LICITANTE"	o registros abiertos (y/o cerrados). Esto puede cambiar mucho la solución ofrecida por el licitante y/o limitar al uso de una herramienta específica. Esto contribuirá también a que el licitante pueda dimensionar mejor la solución y para que la SRE exprese claramente su política y preferencias de migración (ya que es posible que no desee migrar tickets o registros anteriores ni procesos).		
13	133	9.3.1 Planificación y preparación		3. Identificar información o documentación faltante o que no tenga el suficiente nivel de claridad y detalle para su incorporación a la base de datos de conocimiento.	A juicio de TM, esta actividad no puede/debe realizarla el licitante (al menos no solo) ya que no tiene parámetros para identificar nivel de claridad y detalle; no puede saber qué es "basura" o datos de calidad; esto lo determina la secretaría así como también puede determinar comenzar a llenar la base de conocimiento sin utilizar lo anterior.		Se incorpora el comentario mediante la adecuación del anexo técnico.
14	156	9.5.4 Supervisor		Responsabilidades Principales	TM recomienda que para el perfil de supervisor de gestión de incidentes se		Se incorpora el comentario mediante la

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Comentarios SRE
		de gestión de incidentes			solicite la certificación de ITIL foundations v3 .		adecuación del anexo técnico.
15	157	9.5.5 Generalista (Agente de Atención de Primer Nivel) de gestión de incidentes		Formación y experiencia Mínimo 2 años laborando en la provisión de servicios de atención a usuarios.	Se recomienda cambiar el texto a: Mínimo 2 años laborando en la provisión de servicios de atención a usuarios en las herramientas a ser utilizadas.		Se incorpora el comentario mediante la adecuación del anexo técnico.
16	157	9.5.5 Generalista (Agente de Atención de Primer Nivel) de gestión de incidentes		Formación y experiencia Mínimo 2 años laborando en la provisión de servicios de atención a usuarios.	Se recomienda que para el perfil se solicite la certificación de ITIL foundations v3 .		Se considera deseable pero no requerida, se asegura el servicio solicitando tanto en el perfil de Supervisor de gestión de incidentes como en el de Coordinador de Servicio certificaciones de ITIL.
17	6	1.1	3	En cualquier momento la Secrearía tendrá faculta de exigir la separación inmediata del	TM quiere saber qué deberá entender el licitante por "satisfactoria".	Recomendamos establecer requisitos.	Se ajusto comentario para eliminar "satisfactoria"

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Comentarios SRE
				administrador del proyecto de EL LA LICITANTE ADJUDICADO, si se considera que su actuación no es satisfactoria.			
18	6	1.1	4	Viñeta 9: Gestionar el cambio o remoción de cualquier persona de EL LA LICITANTE ADJUDICADO si durante el desarrollo de sus actividades no demostró capacidad suficiente.	TM quiere saber qué deberá de entender los licitantes por "capacidad suficiente"	TM recomienda establecer requisitos específicos.	Por capacidad suficiente se entiende cumplir con las actividades encomendadas por el Administrador del Proyecto, en los tiempos correspondientes
19	6	1.1		Así como por la falta de honestidad, disciplina, actitud proactiva y propositiva.	TM quiere saber qué entiende la Secretaría por "actitud proactiva y propositiva"	TM recomienda establecer requisitos específicos.	Que la persona aporte ideas, trabajo, esfuerzo, sin necesidad de que alguien se lo pida. Es decir, que trata de mejorar la situación por iniciativa propia
20	6	1.1	4	Viñeta 10: asistir a las reuniones	TM considera que falta la palabra precisar entre	TM recomienda precisar.	Se establecerá como parte de la

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Comentarios SRE
				en las que LA SECRETARÍA lo convoque y contando con poder amplio y suficiente para tomar decisiones relativas a los servicios descritos en el presente anexo técnico, de manera obligatoria, se celebrará una reunión mensual el primer día hábil de cada mes.	quiénes se realizará la reunión mensual.		operación del contrato.
21	6	1.1	Viñeta 11	Informar a la SECRETARÍA del seguimiento del servicio y estatus de los entregables.	TM quisiera saber de qué manera, el prestador del servicio informará a la Secretaría.	TM recomienda precisar y especificar en las bases si las notificaciones será por escrito.	En cada entregable se establece su forma y fechas de entrega.
22	6	1.1.	Viñeta 12	Responder ante la Secretaría por incumplimientos al contrato.	TM quiere saber qué deberá entender la empresa adjudicada por "responder a la Secretaría"	TM recomienda especificar o instruir referirse a la parte de las bases o del contrato que señale las penas por incumplimiento, etc.	Se trata de una respuesta de carácter físico, es decir que la Secretaría pueda tratar con el administrador del proyecto los incumplimientos, no con otro perfil

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Comentarios SRE
							del proveedor.
23	8	1.4.1	1er párrafo, viñeta 1	Propuesta técnica. Se deberá presentar la propuesta técnica en idioma español, en caso de entregarse en cualquier otro idioma, deberá estar acompañada en una traducción simple al español.		TM sugiere que diga: "en caso de que el licitante entregue folletos o manuales de operación de los equipos, en idioma extranjero, los documentos deberán estar acompañados, de a traducción simple al español.	Se considera apropiado el comentario de TM y se incorpora en la convocatoria de la siguiente manera: El idioma en que se deberá presentar la proposición, los anexos y demás documentación solicitada en la presente convocatoria, será español. Se podrá entregar información en idioma inglés siempre y cuando venga obligatoriamente con una traducción simple al español. Lo anterior se señala en el apartado I de la

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Comentarios SRE
							convocatoria, numeral 2, inciso F
24	8	1.4.1.	Viñeta 2	Se deberá entregar la propuesta técnica de manera electrónica	TM quiere saber si este punto se refiere a la entrega de una copia de la propuesta en formato electrónico; o bien, es mandatoria la entrega vía electrónica.	TM recomienda aclarar en la convocatoria.	Se eliminó solicitud
25	9	1.4.2.2	3	(...) donde se acredite ingresos de más de \$150,000,000.00 (ciento cincuenta millones de pesos 00/100 M.N.) antes de impuestos .	TM quiere saber con base en que información se decidió establecer esta cifra.		Se modificó solicitud
26	Indice			6.1 Dimensiones de la lámina de seguridad ¡Error! Marcador no definido. 6.2 ¡Error! Marcador no definido. 6.3 Dimensiones y distribución de la Película en el carrier o pliego	El numeral número 6.2 aparece vacío.	TM sugiere revisar.	Se corrigió la omisión

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Comentarios SRE
				portador: ¡Error! Marcador no definido.			
27	5	1. Generalidades	2	Se establece que el inicio del contrato para el Servicio para la Emisión del Pasaporte Mexicano dará inicio el 21 de Diciembre del 2011.	TM considera que el párrafo está mal redactado. Y que el concepto "inicio de contrato" o el que la Secretaría finalmente decida para marcar el inicio de los servicio, debe ser el mismo en las bases y el anexo técnico.	Recomendamos revisar el frase y la fecha de inicio del contrato.	Se ajustó la frase
28	9	1.4.2.2Capacidad de recursos económicos		...deberá presentar copia de la última declaración fiscal anual y la última declaración fiscal provisional del impuesto sobre la renta presentadas ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, donde se acredite ingresos de más de \$150,000,000.00 (Ciento cincuenta millones de Pesos 00/100	TM quisiera saber el fundamento que tuvo la Secretaría para fijar la cifra de 150 millones de pesos.	TM recomienda contar con el fundamento de dicha decisión.	Se modificó solicitud

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Comentarios SRE
				M.N.) antes de impuestos. En caso de ser un (una) LICITANTE extranjero deberá de presentar			
29	13	2. Servicio e operación en línea	5	“LA SECRETARÍA” podrá en cualquier momento verificar la calidad del servicio prestado, reservándose el derecho de solicitar el cambio de alguno de los recursos que proporcione el servicio de operación que a su juicio no cumpla con el nivel de calidad requerido. Esta verificación se realizará a través de una evaluación por parte de personal de “LA SECRETARÍA”, así como por	TM cvonsidera que en el párrafo descrito existen definiciones subjetivos y muy generales, como “a su juicio”, “nivel de calidad” y “mediciones promedio”.	TM recomienda ser más preciso en cuanto a qué área de la Secretaría hará la verificación de la calidad del servicio. Recomendamos también establecer criterios objetivos y cuantificables y evitar los términos vagos y las generalidades.	Se modificó el párrafo señalado por el siguiente: “LA SECRETARÍA” podrá en cualquier momento solicitar el ajuste de los recursos utilizados para la operación del equipo y del sistema.” Asimismo, con el fin de dar seguimiento al nivel del servicio requerido, se cambió el concepto de evaluación, por: “bajo la estricta supervisión y vigilancia del personal de “LA

#	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Comentarios SRE
				mediciones promedio en cuanto a cantidad y calidad de trámites efectivamente concluidos en cada uno de los subprocesos de expedición de pasaportes en los que intervengan.			SECRETARÍA”.
30	14	2.1	6	Dentro de cada Delegación o Centro de Producción, los servicios de operación se proporcionarán en el área de producción de pasaportes.	Quisiéramos saber si la Secretaría consideró las visitas a sitio o instalaciones de las empresas.		La Secretaría no consideró necesario que las empresas que participen en la licitación, llevaran a cabo visitas a delegaciones por no tratarse de un elemento que afecte las características de sus propuestas. Adicionalmente, ninguna de las empresas participantes solicitó dichas visitas.

No. de Comentario	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Comentarios SRE
	19	2.5 Evaluaciones del Servicio	3er párrafo	“LA SECRETARÍA” realizará una evaluación inicial sobre el servicio, así como evaluaciones técnica-operativas y de actitud cada mes en los primeros 3 meses	TM quiere saber cómo son las evaluaciones de actitud que realizará la SRE.	Recomendamos establecer requisitos medibles y objetivos	La Secretaría realizó ajustes al numeral 2 del anexo técnico, con los cuales éste se refiere únicamente a servicio, no a personal. En este sentido, lo que se evalúa es el cumplimiento de los niveles de servicio y no al personal. Por lo anterior, se sustituye la evaluación, por lo siguiente: “bajo la estricta supervisión y vigilancia del personal de “LA SECRETARÍA”.”
	20	2.6	2º párrafo	En caso de que “LA SECRETARÍA” solicite	TM quiere saber qué se deberá entender	Recomendamos establecer	La Secretaría acepta la

No. de Comentario	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Comentarios SRE
				la baja de algún recurso, ya sea por no aprobar las evaluaciones requeridas, o por razones que “LA SECRETARÍA” juzgue necesarias para la seguridad y buen desarrollo del proceso de expedición de pasaportes, “EL (LA) LICITANTE ADJUDICADO” deberá sustituir dichos recursos en máximo 5 días hábiles a partir de la fecha de la notificación por parte de “LA SECRETARÍA”.	por buen desarrollo del proceso de expedición de pasaportes.	requisitos objetivos y claros.	recomendación de TM y la incorpora al anexo técnico de la siguiente forma: “LA SECRETARÍA” podrá en cualquier momento solicitar el ajuste de los recursos utilizados para la operación del equipo y del sistema.
	20	2.6	3er párrafo	Si por cualquier otro motivo el recurso causa baja, será obligación de “EL (LA) LICITANTE ADJUDICADO” la sustitución inmediata de dicho recurso.		Recomendamos que se establezcan horas o días para la sustitución de los recursos humanos, porque este elemento podría incumplirse durante la etapa de ejecución en caso de	Se descartó la obligación de sustitución inmediata, ya que el tiempo que tarde el licitante adjudicado en sustituir, se penalizará de acuerdo a la siguiente pena convencional: “Si alguna unidad de

No. de Comentario	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Comentarios SRE
						presentarse este supuesto.	servicio de operación para Delegación y/u Oficina de la Secretaría de las requeridas por "LA SECRETARÍA", en las fechas establecidas en el numeral 2 del Anexo "A" no se suministra o se provee de forma incompleta por "LA PERSONA PRESTADORA DEL SERVICIO", "LA SECRETARIA" le aplicará una pena convencional equivalente al 5% (cinco por ciento) por cada día natural de retraso hasta el día en que "LA PERSONA PRESTADORA DEL SERVICIO" cumpla
	22	3	Último párrafo	Estas actividades podrán ser		Sugerimos que diga: Estas	Deribado de la revisión se

No. de Comentario	No. Página	Numeral	No. de Párrafo	El texto del documento establece que:	Comentario del TM	Recomendación de TM	Comentarios SRE
				modificadas en su prioridad o alcance, dependiendo del impacto y de acuerdo a las necesidades y requerimientos de "LA SECRETARÍA", siempre procurando una relación razonable con la capacidad mínima y máxima del equipo de trabajo que proporcione "EL (LA) LICITANTE ADJUDICADO".		actividades podrán ser modificadas por la Secretaría en su prioridad (...).	elimina párrafo

Preguntas adicionales entregadas el 26 de octubre por TM:

Texto Anexo Técnico		Comentario SRE
<p>Consiste en el mantenimiento y adecuación del Sistema de Expedición de Pasaportes en México -en adelante "EL SISTEMA"- de manera que permita el cumplimiento estricto al marco normativo y regulatorio que le aplique, asimismo se realizarán los cambios y modificaciones a dicho sistema que sean necesarios derivado de los requerimientos de mantenimiento y adecuación de "EL SISTEMA" definidos por "LA SECRETARÍA".</p> <p>Las actividades a realizar durante la vigencia del contrato serán las siguientes:</p>	<p>La mejora continua en el marco de ITIL (que en esta licitación lo utilizarán y se refiere a gestión de los servicios de TI y sus incidentes y reportes de los usuarios) mejora continua se refiere a la constante verificación de las mejoras posibles.</p> <p>Como lo está utilizando la Secretaría aquí es diferente.</p> <p>Es tal cuál un mantenimiento al sistema; esto, en aplicativos es muy normal. Al sistema o aplicativo hay que hacerle cambios por diferentes motivos. A eso se refiere.</p>	<p>En el marco de ITIL es correcta la apreciación de TM, sin embargo la Secretaría está obligada a utilizar como marco de referencia el MAAGTIC emitido por la SFP en julio de 2010, en el que se incluyen prácticas de ITIL, COBIT, CMMI, PMI entre otras, en este marco la mejora continua tiene como uno de sus objetivos la automatización de procesos ya sea por requerimientos operativos o normativos y no simplemente para atender incidentes o problemas en la operación de sistemas tal como lo conceptualiza de forma general ITIL; este es el motivo de definir un</p>

<p>· “LA SECRETARÍA” realizará el levantamiento inicial de los requerimientos funcionales del 21 de Diciembre del 2011 al 31 de Diciembre del 2011, técnicos o normativos que solicite la Dirección General de Delegaciones, los cuales serán documentados por “EL (LA) LICITANTE ADJUDICADO”.</p> <p>· “LA SECRETARÍA” planificará y priorizará los requerimientos funcionales, técnicos o normativos que deriven del levantamiento inicial y que lleven a la evolución de “EL SISTEMA”; el equipo de trabajo que “EL (LA) LICITANTE ADJUDICADO” conforme, realizará bajo coordinación y seguimiento de personal de “LA SECRETARÍA”, las actividades necesarias para generar los entregables asociados y definidos para estos requerimientos, de manera que cumplan con la especificación de “LA SECRETARÍA”, en los tiempos y de acuerdo al plan de trabajo que se defina.</p> <p>· De manera enunciativa más no limitativa los requerimientos funcionales, técnicos y normativos a realizarse durante la vigencia del contrato, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Enrolamiento 4x4x2 –captura de 10 huellas dactilares- o Integración de dispositivos de personalización o Integración con el Sistema de Administración de Identidad Única. o Migración de aplicación a nuevas versiones de los productos de software que utiliza. o Migración de base de datos nuevas 	<p>El título está mal pues no coincide con la descripción:</p> <p>“Modificación, actualización y mejora del Sistema de Expedición actual de pasaporte”.</p> <p>Otra recomendación es limitar a qué tipo de mantenimiento se refiere: a modificaciones que no impacten la arquitectura de la aplicación (es difícil cuantificar sencillo pero así se pone muchas veces), a modificaciones de inclusión de nueva funcionalidad, etc. Esto cambia significativamente el alcance.</p> <p>Y la Secretaría establece: “no limitativa”...así que podrían pedirle al licitante cualquier cosa.</p> <p>Captura y enrolamiento de huellas dactilares... no especifica qué se tiene actualmente: esto podría tener un alcance muy grande.</p>	<p>proyecto de mejora continua y soporte (mantenimiento) porque se mejorará el sistema y se atenderán los posibles defectos que este tenga, siendo en el portafolio de proyectos de la SRE, un proyecto de tipo mantenimiento y evolutivo.</p> <p>Se condidera que no es conveniente para la SRE, limitar el tipo de mantenimientos o modificaciones a realizar, toda vez que las necesidades y prioridades en un período de 36 meses pueden ser variables, como en el caso de las pólizas de mantenimiento de los autos, no sabemos exactamente que puede fallar, pero existe la necesidad de tener disponibles los servicios necesarios para reparar, cambiar o incluso mejorar los productos entregados a los usuarios finales.</p> <p>El alcance de captura y enrolamiento de huellas dactilares se entregará al licitante ganador, por seguridad del proceso operativo, se considera que no es necesario proporcionar todos los detalles y adicionalmente la SRE ya cuenta con una plan de trabajo específico para este punto que dimensiona a detalle y acota el alcance para finalizar a más tardar en la primera semana de marzo 2012.</p>
--	--	--

<p>versiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Incorporación de esquemas de administración de contenidos y archiving. o Migración del software de AFIS o Atención de incidentes y problemas que presente “EL SISTEMA”, durante su operación. o Optimización de código y aplicación de mejores prácticas de desarrollo de aplicaciones informáticas o Documentación funcional, técnica, de administración, operación y monitoreo de “EL SISTEMA”. <p>Estas actividades podrán ser modificadas en su prioridad o alcance, dependiendo del impacto y de acuerdo a las necesidades y requerimientos de “LA SECRETARÍA”, siempre procurando una relación razonable con la capacidad mínima y máxima del equipo de trabajo que proporcione “EL (LA) LICITANTE ADJUDICADO”.</p>		
---	--	--

2. Relativo a la experiencia solicitada: 6 meses como empleado de la empresa.

Lo de 6 meses no le veo el sentido, no garantiza nada y si genera suspicacias. Qué elementos consideraron para solicitar los 6 meses de antigüedad.

Comentario SRE: Se elimina requisito

3. Existen certificaciones que la SRE pueda establecer como requisitos que permitan garantizar la calidad de los servicios:

Puede ser ISO20000 (sistema de Gestión de Servicios de TI bajo el enfoque de la norma ISO/IEC 20000.) , que asegura que eres proveedor de servicios de calidad, el problema de ponerla como requisito sería que actualmente casi nadie la tiene. Y es una certificación para proveedores de servicio de TI (entiendo que esto de emission de pasaportes es un servicio que utiliza TI y puede aplicar; es totalmente compatible con ITIL. Pero insisto, casi nadie la tiene y es para TI. ITIL es suficiente.

Otro candado que puede ser establecido y es común es exigir es que los CV de las personas con las calificaciones y experiencia requeridas en las bases, sean asignados obligatoriamente al proyecto en un, digamos 80% o 90%, para evitar que te propongan súper-expertos, pero en el actual-delivery o desarrollo del proyecto te pongan otras personas menos calificadas.

Finalmente otra cosa muy común es que la SRE se reserve el derecho de entrevistar y aprobar a los roles de cierto nivel en general del proyecto durante el proceso final de selección, pues normalmente el responsable del proyecto es una de las claves de éxito del mismo.

Comentario SRE: Se han considerado las certificaciones especializadas en las tecnologías específicas que se utilizarán en el proyecto y servicios, para la parte de gestión de TI, se incluyó en las bases la necesidad de alinearse al MAAGTIC emitido por la SFP en julio de 2010, manual que considera todas las mejores prácticas que deben adquirir las entidades gubernamentales.

Se ha solicitado que algunos de los cv considerados como clave y que se presenten para cubrir los perfiles del proyecto de mejora continua y soporte al sistema de emisión de pasaportes en territorio nacional, sean las mismas que se incorporen a prestar los servicios y en caso de no ser así, será causal de rescisión del contrato, el resto de los perfiles pueden cubrirse por cv de no súper-expertos.

Se ha incluido la consideración de que al ser un servicio, la SRE puede solicitar el cambio de aquellas personas que no cumplan con los estándares de calidad requeridos para la entrega del servicios y que supondrían también que no cumplen con alguna de las características definidas para los perfiles que están cubriendo.

4. Para garantizar la provisión del servicio, recomendamos la solicitud de una garantía de cumplimiento.

Comentario SRE: Se pide una garantía de cumplimiento equivalente al 10% del monto máximo total del contrato.

5. Comentarios de TM al Anexo Técnico de las Bases.

Comentarios que presenta Transparencia Mexicana al Anexo Técnico relativo al Monitoreo de Transparencia Mexicana a la licitación para la contratación de los servicios de emisión del pasaporte mexicano de la Secretaría de Relaciones Exteriores

3 de noviembre de 2011

En general el Anexo Técnico está bastante completo, sin embargo, en algunos puntos está demasiado detallado mientras que en otros es muy general como sucede en los requerimientos de experiencia de los perfiles del recurso humano, así como también en la especificación técnica de los equipos de cómputo y comunicaciones. Algunos puntos carecen de precisión o les falta consistencia, sin embargo, son los menos.

5.1 Documento “Comentarios TM Convocatoria Publicada 3 nov 2011”

No.	No. Página	Numeral	El texto del Anexo establece que:	Comentario de Transparencia Mexicana	Recomendación	RESPUESTA SRE
1	21	2.3.2	“EL (LA) LICITANTE ADJUDICADO” entregará a “LA SECRETARÍA”, 5 (cinco) días naturales previos a la fecha de inicio del servicio de operación (1 de marzo de 2012), un comunicado en donde garantice que sus recursos humanos como parte del servicio cuentan con domicilio fijo y que estén inscritos en el régimen de seguridad social	Se especifica la fecha del 1 de marzo de 2012 cuando en realidad el párrafo corresponde al requerimiento de unidades de servicio durante la vigencia del contrato	Eliminar la fecha o cambiar el párrafo	En la elaboración del contrato se corregirá el párrafo mencionado, de modo que el licitante adjudicado entregue a “LA SECRETARÍA” el comunicado al que se hace referencia, 5 (cinco) días naturales previos a la fecha de inicio del servicio de operación (la que se señale en la Orden de Servicio).
2	22	2.5	Requerimiento mínimo de unidades de servicio de operación por mes es de 12 mínimo y 30 máximo. Requerimiento máximo de unidades de servicio de operación por mes es de 30 mínimo y 50 máximo	Estas cantidades difieren al expresado en el documento CONVOCATORIA primer y segundo renglón de la tabla de SERVICIOS COTIZADOS POR UNIDAD MENSUAL página 30	Verificar y uniformizar cantidades	Se verificaron las cantidades y éstas coinciden tanto en la convocatoria como en el anexo técnico, ya que se refiere a requerimientos mínimos y máximos de Unidad de servicio de operación mínima y Unidad de servicio de operación máxima
3	24	3.1.1	“LA SECRETARÍA” estima que las horas requeridas de este perfil para cubrir el proyecto es de mínimo 1,536 (mil quinientas treinta y seis) y máximo de 3,840 (tres mil ochocientos cuarenta) por	El todos los perfiles el máximo número de horas por año es de 1920 (40 horas/semana x 48 semanas). En el perfil de desarrollador Java	Especificar si este perfil puede ser cubierto por dos o más desarrolladores siempre y cuando todos cumplan con	Se está solicitando el servicio, no recursos humanos.

No.	No. Página	Numeral	El texto del Anexo establece que:	Comentario de Transparencia Mexicana	Recomendación	RESPUESTA SRE
			año, considerando una jornada de 8 horas diarias por 5 días a la semana durante la vigencia del contrato.	se establece el tiempo máximo de 3840 horas lo cual implica al menos 2 desarrolladores	los requerimientos de experiencia y dominio de herramientas	
4	25	3.1.2 Renglón 2, 3 y 5	Experiencia en desarrollo con JDK 1.5 1.6 y JEE5 Experiencia en desarrollo en JSP, Servlets, EJB 3, CXF, iBatis, Struts, Spring, AJAX, Axis, JasperReports, JNI, JNDI, JDBC, JTA, JPA, JSF, SOA, WSDL, SOAP, RESTful, WS-Interoperability, WS-Security Experiencia en Javascript	No se especifica el tiempo de experiencia mínimo como se realizó en la descripción del perfil del Desarrollador Java Senior	Verificar si no es necesario o fue una omisión	No es necesario.
5	27	3.1.4	Experiencia de 1 año en documentar sistemas Experiencia de 1 año realizando pruebas a sistemas	La experiencia requerida en documentación y pruebas no se asocia a ningún estándar o mejor práctica internacional	Revisar estándares Internacionales como el "ISO/IEC 9126: Software product evaluation - Quality characteristics and guidelines for their use" y el "ISO/IEC 18019: Guidelines for the design and preparation of software user documentation"	Debido que se espera que sea un perfil bajo y para no encarecer el servicio no se especifica un estándar forzoso.

No.	No. Página	Numeral	El texto del Anexo establece que:	Comentario de Transparencia Mexicana	Recomendación	RESPUESTA SRE
6	28	3.1.5 renglón 2	Experiencia en el manejo de arquitecturas SAN, servidores y Plataforma Microsoft	No se solicita experiencia en virtualización mientras que los requerimientos de dominio de herramientas se pide cursos o certificación en el sistema de virtualización ofertado	Modificar requerimiento del renglón 3	En el renglón 7 del numeral 3.1.5 se solicita: Experiencia acreditable: ... Administración de servidores físicos y virtuales...
7	32	3.1.8	1.- Experiencia acreditable de 1 año en seguridad perimetral 2.- Experiencia acreditable en la administración de servicios de seguridad informática en ambientes de alta disponibilidad	Los requerimientos del perfil los considero muy operativos y muy básicos	Solicitar un poco más de experiencia en la gestión de seguridad de la información, es decir, en la interpretación e implementación de políticas de seguridad, correlación de eventos, análisis de riesgos, etc. Existen certificaciones que cubren estos conceptos como el CISSP (Certified Information Systems Security Professional) que se está haciendo muy común en México	Dado que las labores de análisis de riesgos, políticas de seguridad etc, se realizan en el sitio central. El perfil solicitado es solamente para operar los Firewalls e IPSs del sitio espejo. Además que se la certificación CISSP no se solicitó en el estudio de mercado

No.	No. Página	Numeral	El texto del Anexo establece que:	Comentario de Transparencia Mexicana	Recomendación	RESPUESTA SRE
8	42	4.1.2	Esta línea de producción se podrá conformar por una o varias estaciones de trabajo, en base a la demanda de pasaportes	No se especifica si en una línea de producción una estación puede realizar más de una función o estas están atadas a un empleado y a una función específica	Especificar que funciones pueden agruparse en una sola estación para determinar el número de estaciones por cada línea de producción	El número de estaciones se define en el numeral 10.3.1 y la línea de producción y funciones que cumplirá cada estación de trabajo las definirá la Dirección General de Delegaciones.
9	52	4.3	Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard 64 bits en Español, soportado durante toda la vida del Contrato	En los requerimientos de la tabla 12 se solicita Windows Server 2008 mientras que en los requerimientos de experiencia del Administrador de Infraestructura (numeral 3.1.5) se solicita únicamente experiencia en Windows 2003	Agregar requerimiento de experiencia en el perfil del Administrador de Infraestructura ambientes Windows Server 2008 R2	Es posible solicitar un downgrade en los sistemas operativos de servidores Microsoft, no solo para los servidores locales de archivos en las Delegaciones sino los servidores tipo A, B y C del Anexo A en virtud de que el sitio central y la base de datos actual se encuentra estabilizada con Windows 2003. Además de que le tipo de certificación solicitada (MCSE) con la que se realizó el estudio de mercado solo aplica para 2003. Para 2008 se requiere otro tipo de certificación (MCITP).

No.	No. Página	Numeral	El texto del Anexo establece que:	Comentario de Transparencia Mexicana	Recomendación	RESPUESTA SRE
10	73	5.4	Por cada Delegación y/u Oficina de "LA SECRETARÍA", el periodo previo a la fecha de inicio de los servicios de personalización (1 de junio de 2012) (en días naturales) para la instalación de los equipos	Este párrafo se repite varias veces	Verificar la redacción de los párrafos o eliminar si fue error de escritura	Los párrafos son diferentes, el primero se refiere al envío de los equipos, el segundo a la instalación de los equipos, el tercero a su configuración y el cuarto a las pruebas de éstos.
11	77	5.8.1	"EL (LA) LICITANTE ADJUDICADO" deberá suministrar a sus <u>operadores de personalización</u> , gafetes de identificación, los cuales deberán portar desde el primer día que se presenten en la Delegación y/u Oficina de "LA SECRETARÍA" y durante toda la vigencia del servicio	Se presenta la figura de "Operador de Personalización" pero de se especifica su perfil en cuanto a experiencia y habilidades	Incluir este perfil en el documento	Por operadores de personalización se entiende los recursos de las unidades de servicio de personalización.
12	101	7.1.1	Cabe mencionar que todos los recursos asignados deben ser dedicados para "LA SECRETARÍA". Es decir el procesamiento, almacenamiento no debe ser compartida con otro cliente	Los recursos exclusivos que se mencionan son procesamiento y almacenamiento, sin embargo, el espacio físico (rack) también debe ser exclusivo de la Secretaría por cuestiones de seguridad física	Incluir que el espacio físico (Rack o racks) deben ser exclusivos para la Secretaría	Se tomará en cuenta el comentario para atenderlo en la junta de aclaraciones.

No.	No. Página	Numeral	El texto del Anexo establece que:	Comentario de Transparencia Mexicana	Recomendación	RESPUESTA SRE
13	102	7.1.2	<p>Puertos de tecnología 10/100/1000BaseTX o 10 Gb Ethernet.</p> <p>Las funciones de conmutación de la unidad deberán ser de tecnología a prueba de bloqueos (NON-BLOCKING), por eso el backplane de la unidad deberá ser igual o superior a la capacidad del procesador central, medido en bits por segundo.</p> <p>RFC 1812 IPv4 RFC 894 IP sobre Ethernet RFC 854 TELNET RFC 2370 OSPF IEEE 802.1x IEEE 802.1q IEEE 802.1w</p>	<p>El RFC 2370 OSPF es para soportar protocolos de ruteo, sin embargo, un switch trabaja a nivel de la capa 2 por lo que no requiere ruteo. Además es importante que el switch soporte el nuevo protocolo IPv6 que aunque no está en producción en forma práctica, es un requerimiento que probablemente debe de cubrirse a mediano plazo (2 o 3 años)</p>	<p>Eliminar el requerimiento del RFC 2370 OSPF y agregar el requerimiento de soporte para IPv6</p>	<p>La característica RFC 2370 OSPF asegura que el switch sea capa 3 con el fin de que el ruteo entre vlans se realice en el mismo equipo, obteniendo un mayor desempeño en la conmutación de paquetes.</p>
14	109	7.2.2	<p>“EL (LA) LICITANTE ADJUDICADO” podrá utilizar cualquier herramienta de monitoreo, a “LA SECRETARÍA” se deberá proporcionar acceso a esa herramienta de monitoreo en tiempo real.</p>	<p>La interface de la herramienta de monitoreo puede ser muy compleja</p>	<p>Solicitar una interface basada en Web (Dashboard) donde en tiempo real se muestren en forma ejecutiva los parámetros más relevantes de monitoreo que muestren la salud del sistema</p>	<p>El monitoreo en su forma ejecutiva es el reporte mensual que se requiere como parte de los entregables de algunos servicios. La interfaz puede ser cliente web pero también se aceptan otras opciones que cumplan con las funcionalidades requeridas.</p>

No.	No. Página	Numeral	El texto del Anexo establece que:	Comentario de Transparencia Mexicana	Recomendación	RESPUESTA SRE
15	119	7.10.1	Entregable para equipos: Servidor tipo A, B y C, Dispositivo para Administración de Carga de Aplicaciones, Dispositivo de Administración Global de Tráfico Internet , Sistema de Prevención de Intrusión (IPS) y Dispositivo tipo Corta Fuegos (Firewall).	Se solicita entregables para el “Dispositivo de Administración Global de Tráfico Internet” pero dicho dispositivo no se detalla en ningún sub-numeral del numeral 7.2 Equipamiento necesario para el funcionamiento del Centro de Datos	Agregar la especificación del equipo en el numeral 7.2	Los numerales quedaron: 7.6 Dispositivo acelerador de aplicaciones 7.7 Dispositivo Balanceador de Carga
16	140		El equipo telefónico para los operadores deberá ser PoE o Softphones	Se especifica proveer a los operadores de la Mesa de Servicio con teléfonos IP pero en ningún lugar del Anexo técnico se especifica que se dispone de un conmutador telefónico IP o que se deba de implementar.	Aclarar si los operadores van a utilizar teléfonos tradicionales o teléfonos IP	Se solicitó que los operadores utilicen equipos telefónicos con tecnología PoE o softphones, que corresponde a servicios de telefonía IP e implícitamente se determina el uso de un conmutador IP.
17	19	2 Operación de las estaciones y equipos de producción de la Delegación		Cambio del alcance y requerimientos de la convocatoria ¿ya no será necesario en otras delegaciones? . La sección actual sustituye a la anteriormente llamada “Servicio de operación en línea de producción de pasaportes en		Únicamente se requerirá el servicio de operación de las estaciones y equipos de producción en la Delegación Cuauhtémoc. Lo anterior con base en la disponibilidad de recursos para el proyecto.

No.	No. Página	Numeral	El texto del Anexo establece que:	Comentario de Transparencia Mexicana	Recomendación	RESPUESTA SRE
				<p>Delegaciones y Centros de Producción” en la cuál se mencionaba que: “EL (LA) LICITANTE ADJUDICADO” deberá proveer un servicio de operación en las Delegaciones y Oficinas de “LA SECRETARÍA”.</p> <p>La convocatoria publicada ahora establece que: “LA SECRETARÍA” requiere la asistencia de “EL (LA) LICITANTE ADJUDICADO” para la operación del equipo y sistema en la Delegación Cuauhtémoc bajo la estricta supervisión y vigilancia del personal de “LA SECRETARÍA”, para lo cual “EL (LA) LICITANTE ADJUDICADO” proveerá de los recursos que sean necesarios.</p>		

No.	No. Página	Numeral	El texto del Anexo establece que:	Comentario de Transparencia Mexicana	Recomendación	RESPUESTA SRE
18	24	<p>3. Proyecto de mejora continua y soporte del Sistema de Expedición de Pasaportes en México</p> <p>3.1 Objetivo del Proyecto:</p>	<p>Este proyecto de mejora continua y soporte a "EL SISTEMA" es importante para soportar la operación del mismo y dar cumplimiento a la siguiente normatividad: Reglamento Interior de La Secretaría de Relaciones Exteriores, Reglamento De Pasaportes y Del Documento De Identidad y Viaje publicado el 5 de agosto de 2011 en el Diario Oficial de la Federación, Manual de Captura de Información y Manual de Intercambio de Información publicado el 21 de septiembre de 2006 en el Diario Oficial de la Federación, Procedimiento Técnico de Captura de Información y el Procedimiento Técnico de intercambio de Información publicado el 23 de noviembre del 2009 en el Diario Oficial de la Federación, Documento 9303 Documentos de Viaje de Lectura Mecánica Parte 1 Pasaportes de Lectura Mecánica Volumen 1 Pasaportes con Datos de Lectura Mecánica Almacenados en Formato de Reconocimiento Óptico de Caracteres. emitido por la</p>	<p>Se destaca la necesidad de que el proyecto de mejora continúa es importnatne para soportar la operación del mismo y dar cumplimiento a una serie de normatividades que se enumeran. Esto es correcto pues los aplicativos se deben modificar y adecuar a cambios internos y externos que se presenten a lo largo de su ciclo de vida. El cumplimiento es necesario también, pero existen diferentes aspectos de cumplimiento derivados de los documentos ahí referenciados.</p>	<p>Se recomienda que se proporcione información aunque sea básica o general sobre los aspectos que se espera se cumpla en referencia a las normas, reglamentos y diferentes normatividades mencionadas.</p>	<p>El sistema actualmente cumple con los estándares especificados, a futuro si cambia alguno de estos estándares el proyecto contempla esta adecuación. Por ahorita se desconoce si habrá algún cambio, por eso no se puede proporcionar la información.</p>

No.	No. Página	Numeral	El texto del Anexo establece que:	Comentario de Transparencia Mexicana	Recomendación	RESPUESTA SRE
			Organización de Aviación Civil Internacional. (OACI) sexta edición 2006, no obstante lo anterior, "EL (LA) LICITANTE ADJUDICADO" deberá dar cumplimiento a la nueva normatividad que se genere relacionada con el objeto del contrato y durante la vigencia del mismo			
19	24	3. Proyecto de mejora continua y soporte del Sistema de Expedición de Pasaportes en México 3.1 Objetivo del Proyecto:	"EL (LA) LICITANTE ADJUDICADO" deberá dar cumplimiento a la nueva normatividad que se genere relacionada con el objeto del contrato y durante la vigencia del mismo.		Se recomienda también que el texto incluya: "EL (LA) LICITANTE ADJUDICADO" deberá dar cumplimiento a la nueva normatividad que se genere relacionada con el objeto del contrato y durante la vigencia del mismo, en tiempo adecuado y de forma alineada a los estándares y políticas utilizados y aprobados por la Secretaría.	Se están controlando los tiempos y los estándares en los entregables del proyecto.

No.	No. Página	Numeral	El texto del Anexo establece que:	Comentario de Transparencia Mexicana	Recomendación	RESPUESTA SRE
20	25	3.1.2 Arquitecto Java 3.1.3 Administrador de la Base de Datos 3.1.5 Administrador de Infraestructura	Requerimientos que otorgan más puntos conforme al mecanismo de evaluación por puntos o porcentajes, en caso de que "EL (LA) LICITANTE" no los presente, su propuesta no será desecheda Cumple con más de experiencia de la solicitada en todos los requisitos		Se recomienda que, al igual que en los requerimientos de competencia o habilidad y dominio de la herramienta, se defina qué aspectos, en concreto, otorgan más puntos.	No se define aspectos que otorgan más puntos debido a que es general, si tiene más años de experiencia se otorgara más puntos.
21	30	3.1.6 Administrador de Enlaces de Comunicación y Redes 3.1.7 3.1.7 Administrador de servidores de propósito específico (balanceadores de aplicacione	Requerimientos mínimos para acreditar dominio de herramienta: Certificaciones por parte del fabricante de los equipos propuestos y CISCO. Deberá entregar copias de certificaciones	Requerimientos para acreditar más dominio de herramientas: Menciona lo mismo que la columna de requerimientos mínimos: "Certificaciones por parte del fabricante de los equipos propuestos y CISCO. Deberá entregar copias de certificaciones"	Especificar que certificaciones se esperan en cada columna (diferencias para obtener más puntos)	Se especificará en la junta de aclaraciones que el requerimiento mínimo de certificación Cisco es CCNA.

No.	No. Página	Numeral	El texto del Anexo establece que:	Comentario de Transparencia Mexicana	Recomendación	RESPUESTA SRE
		s y bases de datos, aceleradores SSL, manejadores globales de tráfico, proxy). 3.1.8 Administrador de seguridad				
22	135	9.2 Descripción del servicio	1. Planificación y Preparación.- Es la etapa en que se presentará y ajustará el modelo operativo de la Mesa de Servicios, detallando el esquema de interacción entre procesos, herramientas tecnológicas y personal		Se recomienda especificar si los procesos utilizados en el modelo operativo los definirá la Secretaría o el licitante o si son los que actualmente se efectúan.	Los procesos del modelo operativo de la Mesa de Servicios los definirá la Secretaría en conjunto con el licitante ganador.
23	139	9.3.1 Planificación y preparación	10. Definir y presentar para aprobación de "LA SECRETARÍA" a través de la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación, el modelo de evaluación de la calidad del servicio, considerando al menos encuestas de satisfacción, mecanismos de registro y seguimiento de quejas y comentarios, así		Se recomienda que como parte de la medición de calidad se definan indicadores de desempeño o KPI, por sus siglas en inglés.	La Secretaría recibirá del licitante ganador para aprobación el modelo de evaluación de la calidad del servicio, en ese momento se evaluará la propuesta.

No.	No. Página	Numeral	El texto del Anexo establece que:	Comentario de Transparencia Mexicana	Recomendación	RESPUESTA SRE
			como las estadísticas de operación de la Mesa de Servicios.			
24	140	9.3.2 Puesta en Marcha		Parecen estar mal numerada la fase Operación (tiene 9.3.4).	9.3.1 Planificación y Preparación. 9.3.2 Puesta en Marcha. 9.3.3 Operación.	Es correcta su apreciación, sin embargo, no se modificó buscando no alterar la relación entre los numerales y las penalizaciones y deducciones.