

Anexo 4

Aspectos principales de las respuestas de la Secretaría a las preguntas formuladas por los licitantes en la licitación pública mixta Internacional, bajo la cobertura de tratados, no. 00005003-001-12 para la contratación del servicio para la emisión del pasaporte mexicano en el territorio nacional

Generalidades y Convocatoria:

Precisiones sobre la forma de contabilización de contratos para los rubros de experiencia y especialidad.- Los licitantes manifestaron dudas sobre la presentación de contratos ya que de acuerdo a la convocatoria, la licitación comprendía diferentes rubros y sub-rubros a lo que la SRE les indicó que se debían presentar los contratos con el requerimiento mínimo de 1 contrato, y máximo de 10 contratos en cada uno de los siguientes servicios: aprovisionamiento de equipo de TI, centro de datos, aprovisionamiento de una mesa de servicios, aprovisionamiento de suministro de láminas de seguridad para pasaportes y expedición de pasaportes. La SRE aclaró que se realizaría la sumatoria de los contratos presentados por los integrantes de un mismo consorcio y también que no eran susceptibles de contabilizarse aquellos contratos cuya vigencia no hubiera finalizado. La SRE estableció que no se permitiría cambiar el rango de contratos solicitados (mínimo 1 y máximo 10). En relación a los contratos que tuvieran periodos simultáneos en la prestación de servicios, la SRE aclaró que se contabilizarían solamente una vez para la comprobación de experiencia. Aquellos contratos rescindidos no se tomaron en cuenta para gozar de puntuación alguna en el sub-rubro de “Cumplimiento de contratos”. Para el subrubro de Especialidad, la contabilidad de los contratos plurianuales, fue realizada por la SRE por cada año del mismo, es decir, un contrato plurianual de 3 años equivale a tres contratos. Para el sub rubro de Experiencia cada año de experiencia la SRE solicitó a los licitantes que acreditaran 12 meses continuos de prestación del servicio para cada contrato y los periodos con contratos simultáneos se contabilizaron una sola vez.

Factibilidad de subcontratar servicios.- La SRE aclaró a los licitantes que no se aceptaría la subcontratación de los servicios. Los servicios debían ser proporcionados por el licitante que resultara adjudicado, y en caso de proposiciones conjuntas, por los que hubieran celebrado el convenio de participación conjunta, establecido para tal efecto en la convocatoria de la licitación.

Precisiones sobre la facturación de los servicios.- La SRE negó la solicitud de un licitante de calcular la penalización tomando como base los servicios no proporcionados, y no sobre facturación mensual. La SRE aclaró a los licitantes que los mínimos y máximos establecidos para el servicio de personalización en el Anexo B eran para efectos de cotización, destacando el precio unitario. En el Anexo A 5.9 la SRE estableció las cantidades mínimas y máximas para los ejercicios 2012, 2013 y 2014 que debían utilizarse. A la solicitud de permitir que cada empresa facturara sus servicios de forma directa, para el caso de los licitantes que presentaran su propuesta en forma conjunta, la Secretaría aclaró que las personas morales que integraran un consorcio, deberían celebrar en los términos de la legislación aplicable el convenio de proposición conjunta en el que se estableciera con precisión, entre otros elementos, la descripción de las partes objeto del contrato que correspondería cumplir a cada persona integrante, así como la manera en que se exigiría el cumplimiento de las obligaciones.

Formato de fichas técnicas y solicitud de presentación de cartas de fabricantes como complemento a la información solicitada.- Los licitantes solicitaron a la SRE que para algunos casos, la Secretaría permitiera que se validara el cumplimiento de los requerimientos de equipo mediante una carta del fabricante, y no solamente se presentara la

ficha técnica de los bienes, como se solicitaba en la convocatoria, debido a que no siempre la ficha técnica incluye las características del equipo que ayude a su evaluación (por ejemplo cable USB 2.0 de 1.8 metros); esta solicitud fue aceptada por la SRE.

Solicitud de ampliación de tiempos de entrega de equipo.- La SRE aclaró que el cambio de equipo de la solución de personalización (del actual al proporcionado por el licitante ganador) correspondiente a la FASE II debía ejecutarse simultáneamente en todas las delegaciones en un fin de semana y no en un fin de semana por delegación. Los licitantes solicitaron que el cronograma definitivo con las fechas de servicio se acordara con el licitante ganador, pero la SRE mantuvo como definitivo el presentado en el numeral 10.4.2. (cronograma de instalación de equipo).

Determinación de responsabilidades en caso de fallas no imputables a los licitantes.- Se cuestionó sobre las penalizaciones en aquellos casos no imputables al licitante ganador. La SRE contestó que al no ser imputables al licitante ganador no serán su responsabilidad y por consiguiente tampoco motivo para la aplicación de penas, deducciones o causal de rescisión. La SRE aclaró que de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 1854 del Código Civil Federal, no se modificaría el modelo de contrato para modificar la cláusula décima segunda del Anexo VIII para que estableciera que no se aplicarían penas convencionales o deducciones por incumplimientos debido a casos fortuitos o de fuerza mayor; esto por incluir la hipótesis atribuida a la falta de prestación de servicios originada por un caso fortuito o de fuerza mayor.

Aprovisionamiento de TI:

Precisiones sobre características técnicas de equipos.- Debido a lo específico de algunas características técnicas de los equipos solicitados, los licitantes solicitaron aclaraciones respecto a equivalencias con otros equipos. La SRE precisó algunos aspectos que condujeran a la equivalencia entre equipos, así como las diversas características específicas de funcionamiento. Por ejemplo, para el servidor local de archivos y el no break o UPS relacionado, se especificó el estándar de la corriente eléctrica para los contactos (120 VCA 0 127 VCA), el tipo de contactos eléctricos solicitados (NEMA 5- 15R), lector de código de barras con tecnología de arreglo lineal de elementos y no de imágenes digitales, entre otras precisiones.

Determinación del cálculo de consumibles.- La SRE aclaró que para que un licitante presentara su propuesta, debería calcular la cantidad de consumibles requeridos tomando como referencia la volumetría del servicio de personalización indicada en el numeral 5.9 del Anexo A de la Convocatoria de la licitación, los equipos de la solución de personalización que proponga y la Tabla de Producción Promedio por Delegación y/u oficina de la Secretaría descrita en el numeral 10.2 del Anexo A.

Solicitud de eliminación del requerimiento de equipo alternativo.- En la convocatoria de la licitación se solicitaron modelos clasificados como Preferentes y Alternativos en los equipos de Cámara Fotográfica, Escáner de Alta Velocidad, Dispositivo de Login Biométrico, Escáner de Huella dactilar, Lector de Código de Barras 2D, PAD

digitalizador de firma, Escáner de Iris, Lectora de Pasaporte y para el Equipo necesario para proporcionar el servicio de personalización. Los licitantes solicitaron que se eximiera el requisito de proveer modelos preferentes y alternativos para los equipos de personalización por diversas razones (por ejemplo, se argumentó que es responsabilidad del proveedor proporcionar y operar la solución de personalización, asegurando la compatibilidad y continuidad de la misma en todo momento durante la vigencia del contrato). La SRE no aceptó la solicitud y realizó la precisión 33 respecto a los equipos preferentes y alternativos.

Precisiones sobre forma de alimentación eléctrica de equipo periférico.- Se solicitó a la Secretaría que permitiera que la alimentación eléctrica de equipos periféricos como escáners, lectoras de huella, tabletas digitalizadoras de firma, entre otros, pudiera ser a través de alimentadores externos para que de esta manera se garantizara la correcta operación del dispositivo, además de poder ofrecer una gama más amplia de equipos periféricos.

Precisión sobre el formato de imágenes manejadas.- Para la Tabla del Sistema de Respaldo se cuestionó sobre el tipo de imagen (.jpg, .tif, etc.) a lo que la SRE contestó que eran imágenes JPG y WSQ.

Proyecto de mejora continua:

Aclaración sobre el formato de los entregables.- La Secretaría aclaró que para los entregables en el proyecto de mejora continua y soporte del sistema de Expedición de pasaportes la SRE contaba con formatos definidos para los entregables que se solicitaban, mismos que se entregarían al licitante ganador.

Definición de la arquitectura del Sistema de Pasaportes.- Los licitantes solicitaron a la SRE un diagrama contextual del Proyecto de Mejora Continua y soporte del Sistema de Expedición de Pasaportes. La SRE contestó que se le proporcionaría al licitante ganador, en virtud de que los perfiles que se necesitaban para dicha tarea estaban definidos y eran suficientes para la elaboración de la propuesta pues estaban basados en su arquitectura.

Precisión sobre la metodología de levantamiento de requerimientos.- La convocante aclaró que la metodología que actualmente utiliza la Secretaría está basada en el MAAGTIC¹, y ésta será la que se ocupará en el levantamiento de requerimientos, de acuerdo a lo señalado en el numeral 3.3 del Anexo A.

Especificación sobre versiones de software.- Como se solicitó en la convocatoria la migración de aplicación a nuevas versiones de los productos de software utilizados, los licitantes solicitaron a la SRE que les proporcionara las versiones involucradas en la migración, la Secretaría, respondió que se proporcionarían al licitante ganador.

Centro de datos:

Precisiones sobre características técnicas de equipo.- La SRE aclaró diversos temas técnicos sobre la Infraestructura o Sistema de Almacenamiento, por ejemplo, la Secretaría precisó que no sería necesaria la

¹ MAAGTIC.- Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones

encriptación de datos, sino que sería necesario soportar mecanismos de sincronización de tiempo (NTP y/o PTP) y la recuperación de las bases de datos completas en los tiempos de restablecimiento (RTO y RPO) especificados.

Definición del alcance del sistema de monitoreo de la infraestructura de TI.- La convocante aclaró que no se debía considerar monitoreo para todo el equipamiento en Delegaciones, se debía realizar monitoreo y administración de los equipos descritos en los numerales 4.2, 4.3, 4.4, 5.1.1, 7 y 8 del Anexo A. Para el caso de Delegaciones se debía monitorear lo siguiente: el equipo de cómputo y servidor local de archivos (CPU, memoria y procesador), el no break (falta de corriente eléctrica y picos de voltaje) y el equipo de impresión (los consumibles del mismo).

Solicitud de ampliación de tiempos de restablecimiento de la información.- La SRE precisó que para la presente licitación se requería un nivel del 98% de disponibilidad mensual del centro de datos y el tiempo de restablecimiento en dado caso de una falla deberá ser de 8 horas naturales; así como el tiempo de restablecimiento es por evento e independiente del nivel de disponibilidad solicitado.

Características del sistema de almacenamiento en relación a su dimensionamiento, crecimiento, operación y políticas de respaldo.- La SRE resolvió diversos cuestionamientos referentes a la gestión de la infraestructura o Sistema de Almacenamiento, por ejemplo, la convocante precisó el porcentaje de información que corresponde a imágenes en el punto 8.2 del Sistema de Respaldo y su crecimiento anual (99.9% son imágenes y el crecimiento anual es de 36%).

Precisión sobre el formato de la información a almacenar.- Los licitantes solicitaron a la Secretaría la especificación del formato de la información que debería almacenarse, a lo que la Secretaría contestó que la totalidad de la información es estructurada.

Mesa de Servicio:

Aclaración sobre la metodología a utilizar en los procesos de administración de la mesa de servicios.- Debido a que la mesa de servicios se opera a través de ciertos procesos establecidos, mismos que en la convocatoria se especificó que debían ser definidos por el licitante adjudicado pudiendo tomar como punto de partida opcional los procesos actuales, la Secretaría precisó que no se requería que se presentara el detalle de los diferentes procesos involucrados (para resolución de incidentes, problemas, y cambios) como parte de la propuesta.

Explicación sobre la herramienta utilizada en la mesa de servicios.- Como parte de la licitación se requirió la migración de los diferentes elementos de la mesa de servicios (procesos, catálogos, incidentes abiertos, etc.), por lo mismo, los licitantes solicitaron conocer la herramienta tecnológica actual. A lo anterior, la Secretaría informó que no se les proporcionaría la herramienta tecnológica con la cual opera la mesa de servicios, ya que la Secretaría lo consideró no necesario para la elaboración de las propuestas, la SRE únicamente les entregaría archivos de texto plano con la información a migrar.

Dimensionamiento de recursos asignados a la operación de la mesa de servicio.- Los licitantes solicitaron a la Secretaría especificar el número de personal necesario para operar la mesa de servicio. La SRE precisó que los licitantes debería incluir en la propuesta, tantas personas como fuera necesario para dar cumplimiento a los requerimientos y niveles de servicio que se definieron en el Anexo A, que se refiere al personal que presta el soporte de la mesa de servicios.

Proceso de personalización y suministro de láminas de seguridad:

Solicitud de aceptación de equipo de ensamble basado en rodillos.- A solicitud de los licitantes de utilizar uno de rodillos para el equipo de ensamble, la Secretaría precisó que la elección de una laminadora de plancha a presión se llevó a cabo de acuerdo a: consideraciones operativas (la experiencia de la SRE en la operación de equipos de ensamble en 44 Delegaciones y/u oficinas les mostró que los niveles de servicio y calidad difieren entre una laminadora de rodillos y una de plancha a presión ya que la zona efectiva de contacto del rodillo es menor a la superficie de la lámina de seguridad y al desplazarse el rodillo en la superficie de la lámina hay una variación de presión y temperatura; también debido a que el tiempo de ensamble con laminadora de rodillos es mayor); consideraciones económicas (una solución con base en laminadoras de rodillos representa un aumento en el número de equipos, de soporte técnico y de espacio, lo que incrementa su costo); consideraciones de disponibilidad, transparencia y libre competencia (experiencia en el estudio de mercado y licitación anterior mostró que existían diversas empresas que podían ofertar laminadoras de plancha a presión).

Precisión sobre las características técnicas de las láminas de seguridad.- La SRE precisó que la tolerancia o desviación permisible para partículas, burbujas y dobleces que se permitiría en la lámina se indicaba en el numeral 10.10.4.3 y no se aceptarían modificaciones a los valores ahí establecidos. La convocante aclaró que el término “Carrier” utilizado en la convocatoria se refería a la hoja o pliego portador que contiene 4 láminas de seguridad. La Secretaría reiteró que las láminas (aún las 10,000 que se debían mantener en stock para atender en máximo dos días cualquier solicitud extraordinaria) debían tener un folio asignado consecutivo y sin presentar foliatura omisa.

Aclaración sobre el requerimiento del elemento de seguridad mediante el proceso de demetalización.- Los licitantes solicitaron que el elemento de seguridad con técnica de demetalización (cuyo significado en español se traduce como demetalizado) ubicado en alguno de los bordes de la zona V, de la zona de inspección visual del pasaporte de lectura mecánica (sin afectar el retrato del titular), se pudiera cambiar a una medida de seguridad con tinta metálica. La SRE no aceptó la propuesta debido a que la Secretaría argumenta que el elemento demetalizado ofrece una calidad superior a la tinta metálica, haciendo del pasaporte un documento de identidad de alta seguridad y calidad.

Cuestionamientos sobre los estándares utilizados en el protocolo de pruebas.- Sobre las pruebas de temperatura de las libretas los licitantes cuestionaron la medición de la temperatura en la tapa de las libretas de pasaportes (se argumentó que la norma ASTM menciona que se requiere en el procedimiento de prueba la medición en el interior de la libreta). La SRE respondió que el objetivo de medir la temperatura en la tapa de las libretas de pasaportes es asegurar que el estampado en oro con el escudo nacional en la portada se mantenga en buenas condiciones durante el proceso de ensamble, sin que dicho estampado sufra cambio alguno o alteraciones.

Dimensionamiento de consumibles en el proceso de personalización.- Los licitantes cuestionaron el gasto mensual o bimestral de los consumibles, la SRE aclaró que se debían de calcular tomando como referencia la volumetría del servicio de personalización indicada en el numeral 5.9 del Anexo Técnico de acuerdo a la solución propuestas por el licitante y a la tabla de producción promedio por delegación y/u oficina de la SRE descrita en los numerales 10.2 y 10.3 del citado anexo técnico.

Precisión de la forma de cancelación de las libretas de prueba.- La convocante aclaró que la cancelación de libretas de muestras se haría por folios cancelados y no por perforaciones.