

ACTA DE JUNTA ACLARATORIA

En la ciudad de Guadalajara, Jalisco, siendo las **12:10 horas** del día **21 del mes de agosto del año 2026**, se procedió a realizar la junta aclaratoria de la **Licitación Pública Local LPL573/2026** sin Concurrencia del Comité para la contratación de la **“ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO MICROSOFT PARA LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE JALISCO”**, ante la presencia del Ing. Hugo Sanchez Espinosa, Coordinador de Compras de la Dirección General de Abastecimientos de la Secretaría de Administración; el C. Diego Armando Zapien Hernandez, representante de la Unidad Centralizada de Compras. Una vez presentados; se procede a tomar la asistencia de los siguientes interesados: -----

Participante / Empresa		Representante
1	TRIARA SA DE CV	SILVIA RIVAS GONZALEZ

Una vez tomada asistencia, se da lectura las preguntas y las respuestas proporcionadas por la Dirección de Planeación Tecnológica: -----

-----INICIO DE PREGUNTAS-----

TRIARA.COM, S.A DE C.V.

1. Página 11, Ficha técnica de los bienes y servicios deberá presentar ficha técnica de los productos o servicios, incluyendo su marca, modelo, color, tamaño y demás características, garantía y tiempo de entrega (siempre y cuando se solicite en los requisitos técnicos del Anexo 1).

¿Se solicita a la convocante si se aceptarán como equivalentes las fichas técnicas, hojas de especificaciones o documentación oficial del fabricante que contengan las características de los productos ofertados? Y en caso de venir en el idioma inglés, acepte una copia simple en español.

R. Favor de apegarse a bases

2. Página 12, Cuando se desprenda del Anexo Técnico la existencia de validaciones gráficas, el proveedor participante deberá adjuntar la hoja de validación donde se contienen las características de los productos gráficos a ofertar, así como las imágenes que se desprendan de dicha validación. La ausencia de éstos documentos será motivo de desechamiento técnico de la propuesta.

¿Se solicita a la convocante, si se acepta como válido que la hoja de validación podrá ser elaborada por el licitante en una carta bajo protesta de decir verdad con base en las especificaciones ofertadas indicando las cantidades y características de las licencias?

R. Favor de apegarse a bases

3. Página 12, Cuando se desprenda del Anexo Técnico la existencia de validaciones gráficas, el proveedor participante deberá adjuntar la hoja de validación donde se contienen las características de los productos gráficos a ofertar, así como las imágenes que se desprendan de dicha validación. La ausencia de éstos documentos será motivo de desechamiento técnico de la propuesta.

Se solicita a la convocante especificar las características y alcance de las imágenes solicitadas.

R. Favor de apegarse a bases

4. Página 24, 3. Debe contar con un método de atención durante la vigencia del contrato para UTJ, lo cual deberá considerar los entregables necesarios durante la ejecución de las actividades para dar apoyo a los usuarios, planeación de cuentas, apoyo a la optimización de la infraestructura y en la activación de licenciamiento.

¿Se solicita a la convocante, podría detallar cuáles son los entregables específicos que deberán proporcionarse durante la ejecución del contrato?

R. Se aclara que los entregables serán los reportes de atención y seguimiento a las solicitudes de los usuarios, evidencias de activación del licenciamiento. Estos deberán ser entregados conforme a las actividades realizadas durante la vigencia del contrato, en formato digital y de acuerdo con los requerimientos que establezca la UTJ.

5. Página 24, 3. Debe contar con un método de atención durante la vigencia del contrato para UTJ, lo cual deberá considerar los entregables necesarios durante la ejecución de las actividades para dar apoyo a los usuarios, planeación de cuentas, apoyo a la optimización de la infraestructura y en la activación de licenciamiento.

¿Se solicita a la convocante especificar si el apoyo a usuarios contempla únicamente asesoría y acompañamiento, o también incluye atención y resolución de incidencias técnicas?

R. Asesoría de primer nivel, acompañamiento y apoyo en el seguimiento de los tickets en caso de ser necesario el participante deberá levantar el ticket con el fabricante y dar acompañamiento al usuario hasta la resolución del problema.

6. Página 24, 3. Debe contar con un método de atención durante la vigencia del contrato para UTJ, lo cual deberá considerar los entregables necesarios durante la ejecución de las actividades para dar apoyo a los usuarios, planeación de cuentas, apoyo a la optimización de la infraestructura y en la activación de licenciamiento.

¿Se solicita a la convocante indicar si la activación de licenciamiento contempla únicamente el acompañamiento administrativo o también la ejecución técnica y configuración de los servicios?

R. No requiere ejecución técnica;

En el punto 5. Requerimiento, inciso 6, especifica lo siguiente: Deberá proporcionar soporte técnico para las plataformas VLSC, durante la vigencia el contrato bajo los siguientes terminos y condiciones:

- Asignación de un ingeniero de soporte presentando copia de la certificación de operaciones correspondiente.
- Acceso a información técnica relacionada con la solución y/o problema en un máximo de 48 hrs después de resuelta la problemática.
- Atención de solicitudes de UTJ de lunes a viernes en horarios de 9:00 a 17:00 horas, hora del centro, excepto días festivos, con tiempo de respuesta máximo de 4 horas.
- La vigencia del licenciamiento será durante el periodo de un año y comenzará a partir del día: 1 de diciembre de 2026.

7. Página 24, 3. Debe contar con un método de atención durante la vigencia del contrato para UTJ, lo cual deberá considerar los entregables necesarios durante la ejecución de las actividades para dar apoyo a los usuarios, planeación de cuentas, apoyo a la optimización de la infraestructura y en la activación de licenciamiento.

¿Se solicita a la convocante indicar si la optimización de infraestructura se limita a recomendaciones y mejores prácticas o incluye actividades de implementación y configuración por parte del proveedor?

R. No requiere ejecución técnica;

En el punto 5. Requerimiento, inciso 6, especifica lo siguiente: Deberá proporcionar soporte técnico para las plataformas VLSC, durante la vigencia el contrato bajo los siguientes terminos y condiciones:

- Asignación de un ingeniero de soporte presentando copia de la certificación de operaciones correspondiente.
- Acceso a información técnica relacionada con la solución y/o problema en un máximo de 48 hrs después de resulta la problemática.
- Atención de solicitudes de UTJ de lunes a viernes en horarios de 9:00 a 17:00 horas, hora del centro, excepto días festivos, con tiempo de respuesta máximo de 4 horas.
- La vigencia del licenciamiento será durante el periodo de un año y comenzará a partir del día: 1 de diciembre de 2026.

8. Página 24, 5. Deberá incluir las licencias gratuitas para la Universidad: GU4-00001 | O365 A1 Edu Open Faculty ALng Sub OLV E 1M Acad AP; GU#-00001 | O365 A1 Edu Open Student ALng Sub OLV NL 1 M Acad y S2Y-00002 | M365 Apps Enterprise Open Sub OLV NL 1M Acad Student Benefit

¿Se solicita a la convocante indicar la cantidad de cada una de las licencias gratuitas que se deberán incluir para la Universidad?

R. Se solicita la activación de licenciamiento gratuito el cual es enlazado a la cantidad de estudiantes de la universidad, el licenciamiento deberá ser ilimitado en base a la cantidad de estudiantes y maestros registrados durante la vigencia del contrato.

9. Página 25, 6. Asignación de un ingeniero de soporte presentando copia de la certificación de operaciones correspondiente.

¿Se solicita a la convocante, si aceptará como válido, para efectos de cumplimiento del requisito, la presentación de una copia del certificado Microsoft 365 Certified: Fundamentals? Favor de confirmar.

R. Favor de apegarse a bases.

10. Página 25, 4.- Presentar por escrito los datos y horarios de contacto para solicitar la asistencia técnica, sesiones de actualización que se mencionan en el apartado 5. Requerimiento.
Se solicita a la convocante indicar cuales son las sesiones de actualización que se mencionan en el apartado 5. Requerimiento.

R. Las liberadas por el fabricante durante la vigencia del contrato.

11. Pág. 23. Renovación de Licenciamiento Microsoft. 2. ANTECEDENTES

DICE: *La universidad cuenta con Licenciamiento Microsoft bajo el programa OVS, el cuál vence el próximo 30 de noviembre del presente.*

PREGUNTA: Se solicita amablemente a la convocante, favor de proporcionar el Número de Contrato vigente que ampara el Licenciamiento a renovar

R. El número de contrato anterior no es un elemento vinculante para integrar la presente cotización. Favor de apegarse a bases.

12. Pág. 24. Renovación de Licenciamiento Microsoft. 5. REQUERIMIENTO

DICE: *2. Activación/Renovación de programas académicos gratuitos incluidos dentro del licenciamiento Microsoft.*

PREGUNTA: Se solicita amablemente a la convocante, favor de indicar específicamente a que programas académicos gratuitos está interesado; al estar gestionados bajo un acuerdo por volumen educativo (OVS-ES) y a los que tiene derecho a su activación, a partir del licenciamiento a renovar.

R. favor de apegarse a bases

13. Pág. 24. Renovación de Licenciamiento Microsoft. 5. REQUERIMIENTO

DICE: *3. Debe contar con un método de atención durante la vigencia del contrato para UTJ, lo cual deberá considerar los entregables necesarios durante la ejecución de las actividades para dar apoyo a los usuarios, planeación de cuentas, apoyo a la optimización de la infraestructura y en la activación de licenciamiento.*

PREGUNTA: Se solicita amablemente a la convocante, favor de aclarar que, si es correcto entender que cuando hace referencia a un modelo de atención, se refiere al modelo de atención del mismo fabricante Microsoft ¿Es correcta nuestra apreciación? En caso contrario, favor de aclarar detalladamente el alcance requerido

R. Adicional al modelo de atención del fabricante del software se requiere:

Asesoría de primer nivel, acompañamiento y apoyo en el seguimiento de los tickets en caso de ser necesario el participante deberá levantar el ticket con el fabricante y dar acompañamiento al usuario hasta la resolución del problema.

14. Pág. 24. Renovación de Licenciamiento Microsoft. 5. REQUERIMIENTO

DICE: *3. Debe contar con un método de atención durante la vigencia del contrato para UTJ, lo cual deberá considerar los entregables necesarios durante la ejecución de las actividades para dar apoyo a los usuarios, planeación de cuentas, apoyo a la optimización de la infraestructura y en la activación de licenciamiento.*

PREGUNTA: En relación a la pregunta anterior, en caso de que no sea correcta nuestra apreciación, favor de indicar a que se refiere con "entregables necesarios" y que tareas requiere, considerando que el objeto de esta licitación es la renovación del licenciamiento y no el soporte al mismo. Favor de pronunciarse.

R. Adicional al modelo de atención del fabricante del software se requiere:

Asesoría de primer nivel, acompañamiento y apoyo en el seguimiento de los tickets en caso de ser necesario el participante deberá levantar el ticket con el fabricante y dar acompañamiento al usuario hasta la resolución del problema.

15. Pág. 24. Renovación de Licenciamiento Microsoft. 5. REQUERIMIENTO

DICE: *3. Debe contar con un método de atención durante la vigencia del contrato para UTJ, lo cual deberá considerar los entregables necesarios durante la ejecución de las actividades para dar apoyo a los usuarios, planeación de cuentas, apoyo a la optimización de la infraestructura y en la activación de licenciamiento.*

PREGUNTA: En relación a la pregunta anterior, en caso de que no sea correcta nuestra apreciación, favor de indicar a que se refiere con "planeación de cuentas" y que tareas requiere, considerando que el objeto de esta licitación es la renovación del licenciamiento y no el soporte al mismo. Favor de pronunciarse.

R. favor de apegarse a bases

16. Pág. 24. Renovación de Licenciamiento Microsoft. 5. REQUERIMIENTO

DICE: 3. Debe contar con un método de atención durante la vigencia del contrato para UTJ, lo cual deberá considerar los entregables necesarios durante la ejecución de las actividades para dar apoyo a los usuarios, planeación de cuentas, apoyo a la optimización de la infraestructura y en la activación de licenciamiento.

PREGUNTA: En relación a la pregunta anterior, en caso de que no sea correcta nuestra apreciación, favor de indicar a que se refiere con "optimización de la infraestructura" y que tareas requiere, considerando que el objeto de esta licitación es la renovación del licenciamiento y no el soporte al mismo. Favor de pronunciarse.

R. Adicional al modelo de atención del fabricante del software se requiere:

Asesoría de primer nivel, acompañamiento y apoyo en el seguimiento de los tickets en caso de ser necesario el participante deberá levantar el ticket con el fabricante y dar acompañamiento al usuario hasta la resolución del problema.

17. Pág. 24. Renovación de Licenciamiento Microsoft. 5. REQUERIMIENTO

DICE: 3. Debe contar con un método de atención durante la vigencia del contrato para UTJ, lo cual deberá considerar los entregables necesarios durante la ejecución de las actividades para dar apoyo a los usuarios, planeación de cuentas, apoyo a la optimización de la infraestructura y en la activación de licenciamiento.

PREGUNTA: En relación a la pregunta anterior, en caso de que no sea correcta nuestra apreciación, favor de indicar a que se refiere con "activación de licenciamiento" y que tareas requiere, considerando que el objeto de esta licitación es la renovación del licenciamiento y no el soporte al mismo. Favor de pronunciarse.

R. Adicional al modelo de atención del fabricante del software se requiere:

Asesoría de primer nivel, acompañamiento y apoyo en el seguimiento de los tickets en caso de ser necesario el participante deberá levantar el ticket con el fabricante y dar acompañamiento al usuario hasta la resolución del problema.

18. Pág. 24. Renovación de Licenciamiento Microsoft. 5. REQUERIMIENTO

DICE: 4. Soporte técnico vía telefónica y correo electrónico.

PREGUNTA: Se solicita amablemente a la convocante, favor de aclarar que, si es correcto entender que cuando hace referencia a un "soporte técnico vía telefónica y correo electrónico", se refiere al soporte técnico del mismo fabricante Microsoft ¿Es correcta nuestra apreciación? En caso contrario, favor de aclarar detalladamente el alcance requerido, considerando que el objeto de esta licitación es la renovación del licenciamiento y no el soporte al mismo. Favor de pronunciarse.

R. Adicional al modelo de atención del fabricante del software se requiere:

Asesoría de primer nivel, acompañamiento y apoyo en el seguimiento de los tickets en caso de ser necesario el participante deberá levantar el ticket con el fabricante y dar acompañamiento al usuario hasta la resolución del problema.

19. Pág. 24. Renovación de Licenciamiento Microsoft. 5. REQUERIMIENTO

DICE: 5. Deberá incluir las licencias gratuitas para la Universidad:

GU4-00001 | O365 A1 Edu Open Faculty ALng Sub OLV E 1M Acad AP;

GU3-00001 | O365 A1 Edu Opon Student ALng Sub OLV NL 1M Acad

S2Y-00002 | M365 Apps Enterprise Open Student Sub OLV NL 1M Acad Student Use Benefit

PREGUNTA: Es correcto entender que el número de licencias gratuitas requeridas, se calculará a partir de las reglas de licenciamiento educativo de Microsoft, denominado Student Use Benefit (SUB) (Beneficio de Uso para Estudiantes). ¿Es correcta nuestra apreciación?

R. Se solicita la activación de licenciamiento gratuito el cual es enlazado a la cantidad de estudiantes de la universidad, el licenciamiento deberá ser ilimitado en base a la cantidad de estudiantes y maestros registrados durante la vigencia del contrato.

20. Pág. 25. Renovación de Licenciamiento Microsoft. 5. REQUERIMIENTO

DICE: 6. El proveedor deberá proporcionar soporte técnico para las plataformas VLSC, durante la vigencia el contrato bajo los siguientes términos y condiciones

- Asignación de un ingeniero de soporte presentando copia de la certificación de operaciones correspondiente
- Identificación y atención del problema en un máximo de 24 hrs.
- Acceso a información técnica relacionada con la solución y/o problema en un máximo de 48hrs después de resucita la problemática.
- Atención a solicitudes de UTJ de lunes a viernes en horarios de 9:00 a 17:00 horas, hora del centro, excepto días festivos, con tiempo de respuesta máximo de 4 horas.
- La vigencia del licenciamiento será durante el período de un año y comenzará a partir del día: 1 de diciembre de 2026.

PREGUNTA: Se solicita amablemente a la convocante, favor de aclarar que, si es correcto entender que cuando hace referencia a un "soporte técnico", se refiere al soporte del mismo fabricante Microsoft ¿Es correcta nuestra apreciación? En caso contrario, favor de aclarar detalladamente el alcance requerido, considerando que el objeto de esta licitación es la renovación del licenciamiento y no el soporte al mismo. Favor de pronunciarse.

R. Adicional al modelo de atención del fabricante del software se requiere:

Asesoría de primer nivel, acompañamiento y apoyo en el seguimiento de los tickets en caso de ser necesario el participante deberá levantar el ticket con el fabricante y dar acompañamiento al usuario hasta la resolución del problema.

21. Pág. 25. Renovación de Licenciamiento Microsoft. 5. REQUERIMIENTO

DICE: 6. El proveedor deberá proporcionar soporte técnico para las plataformas VLSC, durante la vigencia el contrato bajo los siguientes términos y condiciones

- Asignación de un ingeniero de soporte presentando copia de la certificación de operaciones correspondiente

PREGUNTA: Se solicita amablemente a la convocante favor de aclarar, que se debe de entender como "certificación de operaciones". Favor de pronunciarse

R. El ingeniero responsable de la implantación deberá contar con las certificaciones solicitadas en las bases. Adicional al modelo de atención del fabricante del software se requiere:

Asesoría de primer nivel, acompañamiento y apoyo en el seguimiento de los tickets en caso de ser necesario el participante deberá levantar el ticket con el fabricante y dar acompañamiento al usuario hasta la resolución del problema.

22. Pág. 25. Renovación de Licenciamiento Microsoft. 7. OBLIGACIONES DE LOS PARTICIPANTES

DICE: 3. Deberá mencionar marca, versión del software, especificaciones, garantía y su propuesta técnica en su cotización

PREGUNTA: Se solicita amablemente a la convocante, favor de aclarar que, si es correcto entender que cuando hace referencia a "garantía", se refiere a la garantía que podría considerarse por el mismo fabricante Microsoft ¿Es correcta nuestra apreciación? En caso contrario, favor de aclarar detalladamente el alcance requerido, considerando que el objeto de esta licitación es la renovación del licenciamiento. Favor de pronunciarse.

R. Si, es correcta su apreciación

23. Página 20 de 45, punto 19 ANEXOS.

Pregunta. Se solicita a la Convocante confirme si los formatos establecidos en la Convocatoria únicamente son una guía o referencia de las manifestaciones solicitadas, pudiendo los licitantes utilizar otro formato siempre y cuando se respete su contenido y lo solicitado.

R. Podrá usar sus formatos siempre y cuando contenga la información establecida en las bases.

24.- Pagina 13 de 45, punto 6 Condiciones generales, 6.1 Criterios de desechamiento, 6.1.12

Pregunta. Se solicita a la Convocante confirme que no será causal de desechamiento de la propuesta en caso de que el licitante manifieste su NO aceptación para la aportación del cinco al millar para el Fondo Impulso Jalisco.

R. En caso de no aceptar la aportación del cinco al millar, no será causal de desechamiento de su propuesta.

25.- Anexo Técnico 5 Requerimiento Pg:24

Pregunta. Dide: Asignación de un ingeniero de soporte presentando copia de la certificación de operaciones correspondiente. Se le solicita a la Convocante nos confirme si se refiere a que exista un recurso para soporte en las instalaciones del cliente e indicar el horario de atención.

R. Favor de apegarse a bases

26.- Anexo Técnico 5 Requerimiento Pg:24

Pregunta: Se solicita a la Convocante en caso de que el licenciamiento requerido en esta Licitación alguna de las licencias ya no la tenga en existencia, es decir que el Fabricante Microsoft ya no la tenga para su uso comercial. Nos permita hacer mención del cambio de este licenciamiento mínimo con características similares al licenciamiento requerido y que esto no sea causa de desechamiento. Se acepta nuestra propuesta.

R. Favor de apegarse a bases

FIN PREGUNTAS

Una vez concluida la lectura de las preguntas y respuestas, se hace del conocimiento de los interesados que **la presente licitación se cancela** a petición del área requirente.

La presente acta forma parte integral de las bases de la **Licitación Pública Local LPL573/2026** para los efectos legales a que haya lugar.

No habiendo más preguntas por parte de los asistentes a esta junta aclaratoria, y con relación a las bases de la Licitación objeto de las mismas; esto último en apego al **artículo 63** fracción III de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenación y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, se da por terminado este acto a las **12:25 horas** del día que se actúa, firmando los que intervinieron y quisieron hacerlo.

FIN DE ACTA

Representantes de la Secretaría de Administración:



Ing. Hugo Sanchez Espinosa

Coordinador de Compras de la Dirección
General de Abastecimientos de la Secretaría
de Administración



C. Diego Armando Zapien Hernandez

Representante de la Unidad Centralizada de
Compras

Participantes:

Participante / Empresa		Representante	
1	TRIARA SA DE CV	SILVIA RIVAS GONZALEZ	