

## ACTA DE JUNTA ACLARATORIA

En la ciudad de Guadalajara, Jalisco, siendo las **13:30 horas** del día **08 del mes de septiembre del año 2025**, se procedió a realizar la junta aclaratoria de la **Licitación Pública Nacional LPN533/2025** con Concurrencia del Comité para la contratación de la **“SERVICIO INTEGRAL DE RED SATELITAL DE ÓRBITA ALTA PARA LA RED JALISCO, INCLUYE POLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A INFRAESTRUCTURA”**, ante la presencia del Ing. Hugo Sanchez Espinosa, Coordinador de Compras de la Dirección General de Abastecimientos de la Secretaría de Administración; el C. Héctor Miguel Campos de Luna, representante de la Unidad Centralizada de Compras. Una vez presentados; se procede a tomar la asistencia de los siguientes interesados: -----

Participante / Empresa		Representante
1	NEXT TELEKOM SAPI DE CV	RAUL RODRIGUEZ RUIZ
2	TELEVERA RED SAPI DE CV	ARTURO BARBOSA SALTO
3	ELARA COMUNICACIONES SAPI DE CV	ISRAEL IRIARTE PUENTE

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

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

**TELEVERA RED S.A.P.I. DE C.V.**

#### **PREGUNTAS TÉCNICAS:**

**1. Página 25, Inciso 2, Numeral 4, Dice:** “Deberá garantizarse una disponibilidad mensual mínima del 99.9% por sitio, medida conforme a criterios técnicos objetivos y validables”. Pregunta: La disponibilidad de 99.9% solicitada corresponde a disponibilidad de enlaces terrestres, mismos que no son objeto del servicio solicitado, así mismo cabe aclarar que el estándar de la industria satelital para establecer su correspondiente disponibilidad es 99.5%. Se le solicita amablemente a la convocante tomar a consideración tomar el porcentaje de disponibilidad 99.5% ya que el objeto de esta contratación corresponde a un servicio satelital y no a un enlace terrestre, ¿Se acepta nuestra solicitud?

R.-SE ACEPTA SIEMPRE Y CUANDO SE PRESENTE LA EVIDENCIA DE LOS ESTÁNDARES DE LA INDUSTRIA MENCIONADOS, DENTRO DE LA PROPUESTA TECNICA.

**2. Página 25, Inciso 2, Numeral 8, Dice:** “Integración vía API con sistemas de monitoreo de red y servicios de la ACAI para el vaciado automático de información relacionada con instalación, tickets, disponibilidad, entre otros”. Es correcto entender que la convocante nos proveerá toda la información necesaria para la integración vía API solicitada, y esta información será entregada al licitante ganador, por lo anterior, se le solicita a la convocante indicar en qué momento será entrega dicha información. Favor de pronunciarse al respecto.

R.-LA INFORMACIÓN SERÁ ENTREGADA UNA VEZ ADJUDICADO Y EN MESAS DE TRABAJO EN CONJUNTO CON ACAI.

**3. Página 26, Acceso inalámbrico en el sitio, Dice:** “El proveedor deberá habilitar acceso inalámbrico mediante Puntos de Acceso (AP) WiFi compatibles con la plataforma de gestión de la red WiFi existente, estos equipos serán proporcionados la ACAI. Se deberá garantizar su funcionamiento continuo y el proveedor realizará la integración con la red local, según las necesidades definidas por la ACAI en el proceso de instalación”. Se le solicita a la convocante que para garantizar el funcionamiento continuo solicitado, el licitante ganador tendrá los acceso de administración y gestión de la plataforma del fabricante de los equipos wifi o será la convocante quien tenga estos accesos. Favor de pronunciarse al respecto.

R.-LOS EQUIPOS SERÁN CONFIGURADOS Y ADMINISTRADOS POR EL PERSONAL DE ACAI.

4. En relación a la pregunta anterior, si la respuesta de la convocante, es que la misma tendrá el control de la plataforma del fabricante, es correcto entender que el licitante ganador no será el responsable de garantizar el funcionamiento continuo de los equipos wifi, así como tampoco su correspondiente monitoreo.

R.-ES CORRECTA SU APRECIACIÓN, SIN EMBARGO, NO EXIME LA RESPONSABILIDAD DEL SOPORTE TÉCNICO Y LA INSTALACIÓN DE LOS EQUIPOS POR PARTE DEL PROVEEDOR\* ADJUDICADO.

5. **Página 30, Soporte y Monitoreo, Dice:** "El servicio deberá contar con un esquema de soporte técnico que incluya:

- *Canales de atención múltiples: telefónico, correo electrónico, sistema web, aplicación de mensajería instantánea y API."*

Cuando la mesa de primer nivel genere un ticket, mandatoriamente deberá incluir los datos de contacto del personal en sitio con quien se dará seguimiento a la atención y validación del servicio y en caso de no incluirse esta información se considerará como cerrado el ticket. Asimismo, deberá confirmar la condiciones generales del sitio (disponibilidad de energía eléctrica, condiciones de los equipos y cableado, días y horarios de acceso al sitio, etc), es correcta nuestra apreciación?

R.-APEGUESE A BASES.

6. **Página 31, Confirmación de Recepción de Reporte, inciso C, Dice:** Este correo de respuesta deberá ser recibido por el Servicio de Mesa de Ayuda en un máximo de 20 minutos posteriores al envío del correo de asignación de reporte indicando en el inciso B, en caso de que el Participante adjudicado incumpla con este tiempo en los reportes asignados en el mes en curso, se aplicarán las penas convencionales por deficiencia en el servicio sobre el monto mensual de los servicios suministrados.

Para otorgar una respuesta inmediata se le solicita a la convocante favor de proporcionar el dominio del cual se generará el correo por parte del NOC DE ACAI.

R.-ESTA INFORMACIÓN SE ENTREGARÁ AL PROVEEDOR ADJUDICADO.

7. **Página 31, Confirmación de Recepción de Reporte, inciso D, dice:** EL proveedor deberá proporcionar al Servicio de Mesa de Ayuda el estatus de cada reporte asignado cada 4 horas dentro del horario de operación del sitio (indicado en el inciso "F" subinciso "II") mediante un correo electrónico con los siguientes datos:

- Número de reporte asignado por el Servicio de Mesa de Ayuda.
- Número de reporte asignado por la Mesa de Atención de Incidentes de Segundo Nivel del Participante.
- Estatus actual, indicando el avance de la solución porcentaje y la descripción de las acciones tomadas para la solución.

Se le solicita a la convocante que la actualización de status a la que se refiere este inciso se detenga hasta cuando se determine una visita a sitio. ¿Se acepta nuestra solicitud?

R.-SE ACEPTA LA SOLICITUD.

8. **Página 34, K. Bitácora de desempeño, dice:** El proveedor deberá realizar el análisis de la bitácora entregada por el área de NOC de la ACAI de la Red Jalisco y otros elementos de información relacionada con el desempeño de los servicios. También, presentará los indicadores de desempeño de la red según su propia actividad de monitoreo. Lo anterior con el objetivo de lograr conocer indicadores relacionados con los servicios, tales como, su disponibilidad, MTTRs, consumo de tráfico, ancho de banda disponible, entre otros.

- Disponibilidad global (porcentaje) mensual de los sitios conectados en operación

¿Es correcto entender que este término corresponde al cálculo de disponibilidad de la red (universo de terminales activas)?

Favor de pronunciarse al respecto.

R.-EL REPORTE DEBERÁ ENTREGARSE POR ENLACE Y DE MANERA GLOBAL.

9. **Página 36, Informes Mensuales, Estado de los Enlaces, dice:** Relación de enlaces en estado ONLINE al cierre del mes.

¿Para realizar esta actividad es correcto entender que se refiere al poleo de todas las terminales en el último día del mes?, Es correcta nuestra apreciación?

R.-APEGUESE A BASES.

**10. Página 36 y 37, Disponibilidad Diaria, dice:** Registro de disponibilidad por día para cada sitio, mostrando caídas o afectaciones detectadas por el sistema de monitoreo.

Derivado de los servicios cotidianos y considerando fines de semana, días festivos, y condiciones externas que afectarán a los servicios en todo momento un reporte de disponibilidad diaria no representa, ni representará información certera y precisa de los servicios prestados, sino al contrario, generará incertidumbre sobre la correcta operación de los servicios

Se le solicita a la convocante que se mantenga únicamente la disponibilidad mensual. ¿Se acepta nuestra solicitud?

R.-SE DEFINIRÁ EN CONJUNTO CON EL PERSONAL DE ACAI LOS HORARIOS Y DIAS QUE SERÁN CONSIDERADOS PARA EL CÁLCULO DE LA DISPONIBILIDAD.

#### PREGUNTAS ADMINISTRATIVAS.

11. Página 54 de BASES LPN 533.

Sobre el ANEXO 8: DECLARACIÓN DE ESTRATIFICACIÓN, mi representada se encuentra fuera de la estratificación de MIPyMES, ya que es una empresa GRANDE, se puede cambiar el formato y agregar esta información. Favor de pronunciarse al respecto.

R.-SE DEBERÁ RESPETAR EL FORMATO Y MENCIONAR QUE SU ESTRATIFICACIÓN ES "GRANDE"

12. Página 62 de BASES LPN 533.

Sobre el ANEXO 13 – "Formato de Pregunta para Junta Aclaratoria ", se le solicita a la convocante se pronuncie si podemos replicar este formato en todos los anexos de la convocatoria. Favor de pronunciarse al respecto

R.-NO SE ACEPTA, APEGARSE A BASES.

13. Sitios y Maqueta de pruebas: Se le solicita Amablemente a la convocante pueda proporcionar el listado de sitios completo, así como la propuesta de sitios donde se realizará la maqueta.

R.-EL LISTADO DE SITIOS SERÁ ENTREGADO AL PROVEEDOR ADJUDICADO, PARA LA MAQUETA SE ENTREGARÁ EL LISTADO DE SITIOS DURANTE JUNTA DE ACLARACIONES.

#### NEXT TELEKOM S.A.P.I. DE C.V.

#### Preguntas Administrativas:

14. **1. Página 37, Maqueta de Prueba, dice:** Esta maqueta deberá ser presentada por el proveedor participante en un periodo de 07 días a partir de la junta de aclaraciones, cabe la pena destacar que deberá ser presentada con el equipamiento y el servicio incluido en su propuesta técnica.

Derivado de los tiempos establecidos por la convocante para la realización de la junta de aclaraciones, implementación de la maqueta solicitada y actos de presentación y apertura de propuesta, ponemos a su consideración lo siguiente:

maqueta 7 días posteriores a la junta de aclaraciones donde; el inicio sería a partir del día 9 de septiembre tomando en cuenta los días hábiles del 9 de septiembre al 12 del mismo, los días 13 y 14 son inhábiles así como el 16 de septiembre, por lo anterior para dar cumplimiento a los tiempos solicitados dicha maqueta se encontrará operativa a partir del 9 de septiembre al 18 del mismo sobrepasando así la fecha de entrega de propuestas, ya que es un requisito indispensable integrar dentro de la propuesta técnica los resultados arrojados en la maqueta.

Se le solicita a la convocante aclarar como proceder con los tiempos aquí mencionados.

R.-PARA LA INSTALACIÓN DE LA MAQUETA NO SE CONSIDERAN DÍAS HÁBILES O INHÁBILES, EL PROVEEDOR PARTICIPANTE CUENTA CON 07 DÍAS PARA SU INSTALACIÓN.

#### Preguntas Técnicas:

15. **2. Página 26, Acceso inalámbrico en el sitio, Dice:** "El proveedor deberá habilitar acceso inalámbrico mediante Puntos de Acceso (AP) WiFi compatibles con la plataforma de gestión de la red WiFi existente, estos equipos serán proporcionados la ACAI". Se le solicita a la convocante aclarar cuál será el

procedimiento de entrega al licitante ganador, de los equipos wifi que proporcionará la convocante para proveer el servicio incluyendo tiempos de entrega. Favor de pronunciarse al respecto.

R.-LOS TIEMPOS Y PROCEDIMIENTO SERÁN DEFINIDOS POR ACAI EN CONJUNTO CON EL PROVEEDOR ADJUDICADO.

16. **3.Página 26, Acceso inalámbrico en el sitio, Dice:** "El proveedor deberá habilitar acceso inalámbrico mediante Puntos de Acceso (AP) WiFi compatibles con la plataforma de gestión de la red WiFi existente, estos equipos serán proporcionados la ACAI". Para el caso de atención a fallas, se le solicita a la convocante aclarar si entregara un lote de refacciones al licitante ganador y que porcentaje será, así como cuál será el procedimiento y resguardo de estas refacciones. Favor de pronunciarse al respecto.

R.-LOS TIEMPOS Y PROCEDIMIENTO SERÁN DEFINIDOS POR ACAI EN CONJUNTO CON EL PROVEEDOR ADJUDICADO.

17. **4.Página 27, Soporte Técnico, Dice:** "Es necesario contar con servicios de soporte técnico de los componentes del servicio, de modo que, se debe considerar lo listado enseguida:

o Acceder a métricas de tráfico, alertas de fallas, y consumo de datos.

Se le solicita a la convocante suprimir como requisito la generación de alertas de fallas, ya que, en los sitios remotos son común los cortes de energía, apagado manual o afectaciones climáticas, entre otras que generaran una gran cantidad de falsos negativos, lo que entorpecerá la correcta incertidumbre sobre los servicios correctamente operativos. ¿Se acepta nuestra solicitud?

R.-SE DEFINIRÁ EN CONJUNTO CON EL PERSONAL DE ACAI LOS HORARIOS Y DIAS QUE SERÁN CONSIDERADOS PARA EL CÁLCULO DE LA DISPONIBILIDAD.

18. **5.Página 27, Soporte Técnico, Dice:** "Es necesario contar con servicios de soporte técnico de los componentes del servicio, de modo que, se debe considerar lo listado enseguida:

o Acceder a métricas de tráfico, alertas de fallas, y consumo de datos.

Derivado a que en la presente convocatoria se solicitan servicios sin limite de consumo de datos y aunado a que la plataforma de los equipos wifi perteneciente a la convocante registra directamente el uso de datos en ese punto, se le solicita a la convocante que este requerimiento, no sea indispensable para el licitante ganador

R.-NO SE ACEPTA.

19. **6.Página 33, F. Medición de los Acuerdos de Nivel de Servicio y/o MTTR, Dice:** La ACAI a través del servicio de mesa de ayuda, medirá los Tiempos Medios de Reparación (MTTR) suministrados por el Participante, aplicando en su caso las penas convencionales por deficiencia en el servicio de la siguiente manera:

- El contador de tiempo arranca al momento de envío vía correo electrónico del reporte de falla.
- Una vez confirmada la solución por el NO de la ACAI, el contador de tiempo será detenido.
- En el caso que el usuario final notifique que no quedó resuelta la falla que dio origen al reporte, este será reabierto y continuará contando el tiempo a partir de donde se detuvo.
- En las situaciones en las que sea necesaria intervención en sitio y el horario laboral del sitio o centro de trabajo -que origine el ticket de soporte- no permita la atención de personal el Proveedor en sus instalaciones, se informará de la situación a la mesa de ayuda de primer nivel, para que el tiempo -bajo el MTTR contratado- sea pausado y reinicie al siguiente día de inicio del horario laboral de la institución afectada

Es correcto entender que los tiempos no atribuibles al proveedor como: cierres/bloques de acceso, condiciones e seguridad, demora en la confirmación de acceso al sitio, días festivos y fines de semana, condiciones climáticas adversas, etc. Se descontarán de la métrica MTTR? Es correcta nuestra apreciación?

R.-ES CORRECTA SU APRECIACIÓN, SIN EMBARGO, LA PAUSA EN LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN DEBERÁ SER AUTORIZADA SIN EXCEPCIÓN POR EL PERSONAL DE ACAI.

20. **7.Página 33, F. Medición de los Acuerdos de Nivel de Servicio y/o MTTR, Dice:** La ACAI a través del servicio de mesa de ayuda, medirá los Tiempos Medios de Reparación (MTTR) suministrados por el Participante, aplicando en su caso las penas convencionales por deficiencia en el servicio de la siguiente manera:

- El contador de tiempo arranca al momento de envío vía correo electrónico del reporte de falla.
- Una vez confirmada la solución por el NO de la ACAI, el contador de tiempo será detenido.
- En el caso que el usuario final notifique que no quedó resuelta la falla que dio origen al reporte, este será reabierto y continuará contando el tiempo a partir de donde se detuvo.



- En las situaciones en las que sea necesaria intervención en sitio y el horario laboral del sitio o centro de trabajo -que origine el ticket de soporte- no permita la atención de personal el Proveedor en sus instalaciones, se informará de la situación a la mesa de ayuda de primer nivel, para que el tiempo -bajo el MTTR contratado- sea pausado y reinicie al siguiente día de inicio del horario laboral de la institución afectada

Es correcto entender que los casos en que la causa de la falla sea atribuible al usuario:

Falta/inestabilidad de

energía eléctrica, manipulación de equipos y/o cableado, daño de equipo por condiciones no adecuadas (lodo, agua, fuego, etc). No serán contabilizados para las métricas del MTTR?, Es correcta nuestra apreciación?

R.-ES CORRECTA SU APRECIACIÓN, SIN EMBARGO, LA PAUSA EN LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN DEBERÁ SER AUTORIZADA SIN EXCEPCIÓN POR EL PERSONAL DE ACAI.

**ELARA COMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C. V.**

### PREGUNTAS ADMINISTRATIVAS

21. **1. Página 7 de BASES LPN 533.** Sobre la Presentación de la propuesta. Se deberán entregar las propuestas en un sobre cerrado, es correcto entender que dentro de este sobre vendrán 3 sobres de: Propuesta Legal, Administrativa, Propuesta Técnica y Propuesta Económica. ¿Es correcta nuestra apreciación?

R.-NO ES CORRECTA SU APRECIACION, SOLO SE ENTREGA UN SOBRE CON SU PROPUESTA.

22. **2. Página 22 de BASES LPN 533.** RESPECTO A LOS PROCESOS, PARTIDAS O RECURSO EJERCIDO POR ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS. ¿Se le solicita a la convocante aclarar si este texto es informativo o es necesario presentar una carta? Favor de pronunciarse al respecto.

R.- LA INFORMACION DE LA PAGINA 22, ES SOLO INFORMATIVA.

23. **3. Página 61 de BASES LPN 533.** Sobre el ANEXO 12 - Formato de Muestras, Se solicita a la convocante confirmar que este escrito no se presenta, ¿ya que no aplica para muestras físicas? Favor de pronunciarse al respecto.

R.-REFERENTE AL ANEXO 12, ES CORRECTA SU APRECIACION; SE PUEDE OMITIR O PODRAN INGRESARLO CON LA LEYENDA "NO APLICA".

24. **4. Página 63 de BASES LPN 533.** Sobre el ANEXO 14 - Texto para Fianza, ¿se solicita a la convocante confirmar si este escrito solo lo presentará el participante adjudicado para la firma del contrato? Favor de pronunciarse al respecto.

R.-ES SOLO PARA EL PARTICIPANTE ADJUDICADO.

### PREGUNTAS TECNICAS

25. **1. Página 25, Inciso 2, Numeral 2, Dice:** "El servicio deberá garantizar un mantenimiento en sitio en un máximo de 72 horas hábiles posterior al diagnóstico, de acuerdo con los MTTR anexos". Pregunta: ¿Se le solicita a la convocante aclarar si al indicarse 72 horas hábiles se refieren a 8 horas hábiles por día que resultan en 9 días hábiles, o se deberán considerar 3 días hábiles? Favor de pronunciarse al respecto.

R.-SE DEFINIRÁ EN CONJUNTO CON EL PERSONAL DE ACAI Y EL PROVEEDOR ADJUDICADO LOS HORARIOS Y DÍAS QUE SERÁN CONSIDERADOS COMO HÁBILES.

26. **2. Página 25, Inciso 2, Numeral 7, Dice:** "El proveedor deberá considerar dentro de su propuesta el suministro, instalación, operación, monitoreo y soporte integral de los equipos y servicios necesarios provistos por el Proveedor, asegurando la continuidad del servicio, la atención a fallas en campo y la integración con plataformas de monitoreo y validación". Se le solicita a la convocante aclarar a que se refiere con "integración con plataformas de monitoreo y validación" Favor de pronunciarse al respecto.

R.-EL PROVEEDOR DEBERÁ CONSIDERAR LA INTEGRACIÓN CON LAS HERRAMIENTAS DE MONITOREO EXISTENTES EN LA ACAI.

27. **3. Página 28, Optimización del Consumo de Ancho de Banda, Dice:** "Las herramientas de filtrado y control deberán contribuir a:

- Priorizar tráfico esencial, si el servicio lo permite."

Se le solicita a la convocante indicar a que se refiere con Tráfico Esencial.

R.-SE DEFINIRÁ EN MESAS DE TRABAJO ENTRE ACAI Y EL PROVEEDOR ADJUDICADO.

28. **4. Página 28, Optimización del Consumo de Ancho de Banda, Dice:** "La validación de cada instalación se realizará mediante:

- Firma digital o autógrafa del responsable del sitio.

Se le solicita a la convocante aclarar si el responsable del sitio no se encuentra o no quiere firmar, ¿cuál será el procedimiento correspondiente?

R.-EN SU CASO SE DEBERÁ VALIDAR CON EL NOC DE ACAI.

29. **5. Página 30, Soporte y Monitoreo, Dice:** "El proveedor participante deberá hacer el desarrollo de una aplicación para celular, la cual cederá a la ACAI para que esta administre y mantenga y permita optimizar la administración de incidentes/ tickets para despacho, seguimiento, documentación y cierre de un incidente/falla y control de inventarios".

Se le solicita a la convocante indicar cuanto tiempo tendrá el licitante ganador para desarrollar la aplicación aquí Mencionada.

R.-90 DÍAS NATURALES A PARTIR DE LA ADJUDICACIÓN.

30. **6. Página 33, H. Portal Web de seguimiento, dice:** El proveedor debe proporcionar un portal para el seguimiento a los reportes levantados por el servicio de mesa de ayuda y su estatus actual. Dicho portal deberá contar con cuando menos con los siguientes elementos:

- Módulo para dar de alta reportes de falla, indicando número de folio o de reporte para cada evento registrado. A consideración de la ACAI, este módulo podrá reemplazar el procedimiento para levantar reportes vía correo electrónico indicado en el inciso "B".

El procedimiento indicado por la convocante para reportar una falla es vía correo electrónico y se establece en los tiempos de respuesta de este, se le solicita a la convocante que el correo electrónico siempre prevalezca ante cualquier otro medio de reporte de incidentes. ¿Se acepta nuestra solicitud?

R.-NO SE ACEPTA.

-----FIN PREGUNTAS-----

La presente acta forma parte integral de las bases de la **Licitación Pública Nacional LPN533/2025** 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 **13:55 horas** del día que se actúa, firmando los que intervinieron y quisieron hacerlo.-----

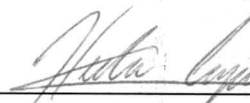
-----FIN DE ACTA -----

**Representantes de la Secretaría de Administración:**



**Ing. Hugo Sanchez Espinosa**


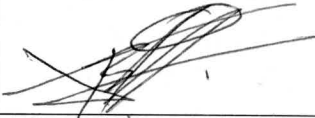

Coordinador de Compras de la Dirección  
General de Abastecimientos de la Secretaría  
de Administración




**C. Héctor Miguel Campos de Luna**

Representante de la Unidad Centralizada de  
Compras

**Participantes:**

Participante / Empresa		Representante	
1	NEXT TELEKOM SAPI DE CV	RAUL RODRIGUEZ RUIZ	
2	TELEVERA RED SAPI DE CV	ARTURO BARBOSA SALTO	
3	ELARA COMUNICACIONES SAPI DE CV	ISRAEL IRIARTE PUENTE	

**Área requirente:**

RODRIGO PEREZ VAZQUEZ, ESPECIALISTA JURIDICO A	
JESÚS OTONIEL RUVALCABA ORNELAS, JEFE DE CONTROL DE CALIDAD	