



**ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO  
EA-910002998-N40-2025, RELATIVA AL "SOPORTE PARA LA PLATAFORMA DE LA MESA DE  
AYUDA CIUDADANA".**

En Durango, Dgo., siendo las 13:00 horas del día 15 de julio de 2025, hora y fecha fijadas para el acto de Junta de Aclaraciones, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 160 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Durango; 28, fracción II, y demás relativos y aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango; conforme a lo establecido en el punto 2.2 de las Bases respectivas, se reúnen en la Sala de Juntas de la Subsecretaría de Administración, de la Secretaría de Finanzas y de Administración del Gobierno del Estado de Durango, ubicada en calle Reforma No. 100 esquina con 5 de Febrero, Colonia Burócrata, C.P. 34279, Durango, Dgo.; la Convocante por conducto de la **L.A. Brenda Navar Fallad**, Directora de Recursos Materiales de la Subsecretaría de Administración de la Secretaría de Finanzas y de Administración del Gobierno del Estado de Durango; facultada legalmente para tal efecto conforme a lo establecido en el artículo 43, fracción IV del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Durango; y estando presentes los Servidores Públicos: la **Lic. Wendy Sarahí Córdova Orozco**, Analista Jurídico de la Subsecretaría de Administración; el **Ing. Rodrigo Flores Ochoa**, Jefe del Departamento de Licitaciones de la Dirección de Recursos Materiales; la **L.I. Martha Patricia Gallegos Rosales**, Jefe de Área de Telecomunicaciones en la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, y los licitantes: **GUADIANA TECNOLOGIA S.A.P.I. DE C.V.** y **FORTE INNOVATION CONSULTING S.A.P.I. DE C.V.** Cuyos nombres, representaciones y firmas, aparecen en la presente acta; suscriben el presente documento con la finalidad de llevar a cabo la Junta de Aclaraciones de la **Licitación Pública Nacional No. EA-910002998-N40-2025**, relativa al **"SOPORTE PARA LA PLATAFORMA DE LA MESA DE AYUDA CIUDADANA"**.

A continuación, se hace constar por parte de la convocante, por conducto de la Servidora Pública que preside el acto, que solo serán respondidas las preguntas correspondientes para las aclaraciones referentes a las especificaciones, puntos de las bases y requisitos, de las personas físicas y morales que adquirieron las bases correspondientes, mismas que fueron recibidas en tiempo y forma como lo establecen las bases de la presente licitación, por lo que se detallan las siguientes preguntas y sus respectivas respuestas en los siguientes términos:

**FORTE INNOVATION CONSULTIG S.A.P.I. DE C.V.**

1. En el apartado de instrucciones para la elaboración de propuestas, se indica que la documentación deberá presentarse foliada, sellada y firmada de forma autógrafa en todas sus hojas por el representante legal. En este sentido, ¿es aceptable utilizar únicamente la rúbrica en aquellos documentos que no

constituyen oficios (como anexos, bases, actas de junta de aclaraciones, contratos, opiniones de cumplimiento, etc.) que se firman únicamente al calce?

**RESPUESTA:** Todos los documentos que constituyen la propuesta técnica y económica deberán ser foliados, sellados firmados de forma autógrafa.

2. En relación con lo establecido en las bases, donde se menciona que "*sus precios no fueren aceptables o rebasen la asignación presupuestal autorizada*" como causal de descalificación, ¿podrían por favor indicarnos cuál es el monto o la disponibilidad presupuestaria asignada para este procedimiento, a fin de que nuestras propuestas se presenten en apego a dicho límite?

**RESPUESTA:** Esta información está clasificada como confidencial y no puede ser entregada.

### **Sobre el Alcance y Requisitos del Servicio**

**Horario de Servicio (8/5):** Se menciona que el servicio será provisto en un esquema de 8/5.

3. ¿Podrían especificar el horario exacto de atención (e.g., 9:00 AM - 5:00 PM) y los días de la semana (e.g., lunes a viernes)?

**RESPUESTA:** El soporte debe de brindarse durante horario de oficina de 9:00 a 17:00 horas, considerando la posibilidad de asistir físicamente a las oficinas de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, en caso de ser requerido durante el periodo previsto por la póliza.

4. ¿Se requiere soporte para fines de semana, días festivos o fuera del horario establecido para incidencias críticas?

**RESPUESTA:** Se considera necesario contar con cobertura extendida de soporte en casos de incidencias críticas que interrumpan la operatividad de la plataforma de manera total.

### **Detalles de la Plataforma**

La licitación es para una Póliza de Soporte para la "Plataforma para la Gestión de Mesa de Ayuda Ciudadana y Servicios de Tecnologías de la Información". ¿Se

trata de una plataforma existente o el licitante adjudicado será responsable de su implementación desde cero?

**RESPUESTA:** La Plataforma para la Gestión de Mesa de Ayuda Ciudadana y Servicios de Tecnologías de la Información", ya se encuentra implementada y fue adquirida mediante el proceso de licitación EA-910002998-N10-2024, así mismo cuenta con licenciamiento de Freshdesk y Freshservice vigente adquirido mediante el proceso de licitación EA-910002998-N20-2025.

5. En caso de ser una plataforma existente, ¿podrían proporcionar detalles sobre la tecnología actual, versiones, arquitectura e infraestructura en la que se ejecuta para que los licitantes puedan dimensionar adecuadamente el soporte requerido?

**RESPUESTA:** La plataforma se encuentra implementada con las soluciones Freshservice Omni nivel Enterprise y Freshdesk nivel Enterprise.

6. ¿Existen esquemas de integración con otros sistemas del Gobierno del Estado de Durango? Si es así, ¿cuáles son?

**RESPUESTA:** La plataforma cuenta con mecanismos de integración mediante APIs con soluciones de recaudación y de trámites digitales.

### Plan de Mantenimiento

En el monitoreo, medición y resolución de incidencias

7. ¿Se requiere la integración con herramientas de monitoreo específicas existentes o el licitante adjudicado deberá proveer sus propias herramientas?

**RESPUESTA:** Es válido tanto proveer una plataforma dedicada, como hacer la configuración correspondiente sobre la plataforma actual que permita atender los requerimientos de monitoreo y seguimiento establecidos.

8. ¿Cuáles son los informes periódicos esperados y sus métricas clave (ej. tiempo promedio de resolución, tasa de éxito en solución)?

**RESPUESTA:** Se asume cumplimiento de los niveles de servicio conforme a los lineamientos establecidos en el plan de soporte que se encuentra en la página 24 de las bases. Los informes mensuales deben de atender a las actividades de mantenimiento, soporte y configuración continua realizados en ese periodo y detallar con un folio único su desarrollo; ese reporte puede complementarse con datos como nombre del solicitante, desarrollo de las actividades, tiempo de resolución, estado de resolución; en caso de que la atención de las actividades

tengan consideraciones técnicas, se considera su documentación para fines de gestión de conocimiento interno de la plataforma.

### **Respecto a la capacitación y soporte a usuarios,**

9. ¿Cuál es el número estimado de usuarios a capacitar y la frecuencia de la capacitación? ¿Qué nivel de detalle se espera en esta capacitación?

**RESPUESTA:** Se considera un universo de alrededor de 130 usuarios internos para la plataforma. El nivel de detalle debe de ser correspondiente a su responsabilidad, el cual puede ser desde usuarios con el rol de administrador de plataforma (configuración interna de las plataformas) hasta el de agente de servicio (módulos de tickets).

### **Para la optimización y mejora continua.**

10. ¿Existen Indicadores Clave de Rendimiento (KPIs) o metas de desempeño específicas que la plataforma deba cumplir?

**RESPUESTA:** La plataforma debe de tener una disponibilidad igual o superior al 99%, contar con disponibilidad para la región de Norteamérica sin degradación de servicio en términos de conectividad y latencia que afecte la operatividad de la plataforma.

11. ¿Cuál es el formato y contenido específico de los reportes mensuales de actividades de soporte requeridos?

**RESPUESTA:** El licitante cuenta con la posibilidad de proponer y enriquecer los formatos de reportes, siempre que cubra los elementos establecidos en las bases

### **Niveles de Servicio (SLA)**

Se establecen tiempos máximos de respuesta para las prioridades (Alta: 1 a 3 hrs; Media: 4 a 8 hrs; Baja: 8 a 12 hrs).

12. ¿Existen tiempos máximos de solución (resolución) asociados a cada nivel de prioridad?

**RESPUESTA:** Se debe de cumplir con los tiempos establecidos en la tabla que se encuentra en la página 25 de las bases.

13. ¿Cuáles son las penalizaciones o consecuencias específicas en caso de incumplimiento de los tiempos de respuesta o solución establecidos en el SLA? (Esto no se detalla en las páginas 25 o 28).

**RESPUESTA:** Las penalizaciones por incumplimiento serán las establecidas en la cláusula destinada a Penas Convencionales del contrato.

14. ¿Podrían proporcionar un organigrama o lista de contactos de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de la Secretaría de Finanzas y de Administración para los procesos de escalamiento de incidencias?

**RESPUESTA:**

| Nombre /Cargo                                                                        | Correo Electrónico              | Teléfono    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------|
| Ing. Arturo Monserrat Bustamante /<br>Jefe de Departamento de Servicios Corporativos | arturo.monserrat@durango.gob.mx | 618-1375800 |
| Andrea Blanco Vargas /<br>Supervisora                                                | andrea.blanco@durango.gob.mx    | 618-1375800 |

#### **Alcance de la Configuración Continua**

15. Las listas bajo "Mesa de atención ciudadana" y "Mesa de servicios de Tecnología" incluyen varios puntos como "Gestión de Tickets," "Gestión de Agentes y Permisos," "Portal de Autoservicio," y "Automatización de Tareas." ¿Podrían detallar las expectativas o dar ejemplos específicos para cada uno de estos elementos para clarificar el alcance del trabajo?

**RESPUESTA:** La expectativa de la configuración continua es la de fortalecer la adopción y aprovechamiento de la plataforma tecnológica de las áreas al interior de la Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, de forma que puedan hacer uso de los diferentes módulos mencionados. Si un área puede aprovechar componentes de la plataforma como portal de autoservicio o automatización como parte de su mejora operativa, se espera que durante la cobertura de la póliza, se realicen las actividades requeridas para definir el requerimiento de dichas áreas, generar la configuración correspondiente y realizar la transferencia de conocimiento al equipo de administración de la plataforma de las acciones realizadas.

#### **Servicios Profesionales**

16. En cuanto a las certificaciones profesionales técnicas del personal asignado, ¿podrían especificar qué certificaciones son obligatorias o preferibles para el personal de soporte?

**RESPUESTA:** Se requieren certificaciones vigentes de Freshservice y/o Freshdesk por parte del personal asignado, ya que sobre estos sistemas se encuentra desarrollada la plataforma.

17. Sobre la documentación que avale al licitante como "socio reconocido en México con los fabricantes de los sistemas de la Plataforma", ¿podrían enlistar los fabricantes o sistemas específicos a los que se refieren?

**RESPUESTA:** Se requiere documentación vigente que avale al licitante como socio reconocido en Freshworks para operar en México.

### Calendario de Licitación

18. El calendario establece el "Envío de preguntas para la Junta de Aclaraciones" el 14 de julio de 2025 y la "Junta de Aclaraciones" el 15 de julio de 2025. Dada la cercanía de estas fechas, ¿se garantiza que todas las preguntas enviadas el día 14 serán respondidas el día 15, o se prevé una extensión para las respuestas si fuera necesario?

**RESPUESTA:** Todas sus preguntas serán respondidas por medio de la presente acta de Junta de aclaraciones, esta acta será la única, no se podrán responder preguntas posteriores.

### Acreditación del Licitante

Para las "Personas Morales", se solicita presentar el poder del Representante Legal en original o copia certificada para cotejo.

19. ¿Es suficiente presentar el original para cotejo y dejar una copia simple, o se requiere la entrega permanente de una copia certificada?

**RESPUESTA:** El documento en original o en copia certificada es únicamente para cotejo del mismo, los documentos originales se regresan en el mismo acto, solo se queda la convocante con las copias entregadas.

### Presentación y Apertura de Proposiciones

20. Se indica que la propuesta técnica y económica debe presentarse en formato digital (PDF), y específicamente el ANEXO 6 en PDF y Word, mediante una USB. ¿Es correcto que solo el ANEXO 6 debe estar en Word, y el resto de la propuesta técnica y económica debe ser exclusivamente en PDF?

**RESPUESTA:** Deberá entregar la totalidad de la propuesta técnica y económica en formato PDF, y adicionalmente únicamente el ANEXO 6 deberá ser entregado en formato editable Word.

21. Se menciona que "la propuesta técnica deberá ser elaborada de conformidad con el ANEXO 1". ¿Esto implica que el licitante debe estructurar su propuesta técnica siguiendo punto por punto la descripción del servicio en el ANEXO 1?

**RESPUESTA:** La propuesta técnica deberá ser elaborada siguiendo y cumpliendo con cada uno de los puntos establecidos en el ANEXO 5, el cual a su vez contiene el

ANEXO 1, a su vez deberá cumplir con todos los requisitos que se establecen en las bases.

### Garantías

22. ¿Se requieren las tres garantías (sostenimiento, cumplimiento y anticipo) de todos los licitantes, o solo del licitante adjudicado para las garantías de cumplimiento y anticipo? Por favor, aclarar el momento de entrega de cada una de ellas.

**RESPUESTA:** Dentro de la propuesta económica deberá estar acompañada por su garantía de sostenimiento la cual es obligatoria para todos los licitantes, la garantía de cumplimiento es únicamente para el licitante adjudicado, es obligatoria y en caso de no entregarse es causal de rescisión de contrato, la garantía de anticipo es únicamente para aquellos procesos en los cuales se otorga un anticipo, en este caso para este proceso no aplica ya que no se otorgara anticipo.

### Causales de Desechamiento

23. Una causal de descalificación es "La falta de integración de los originales dentro del sobre correspondiente". Esto parece contradecir la instrucción de presentar "Todos los documentos que conforman la propuesta técnica y económica (...) en formato digital (PDF)". ¿Podrían aclarar si se requieren documentos físicos originales y, de ser así, cuáles y en qué momento deben ser entregados?

**RESPUESTA:** Los formatos PDF son adicionales, la presentación de documentos es física de acuerdo a lo establecido en el numeral 15 de las bases de licitación.

### Propiedad Intelectual

Se establece que "la responsabilidad estará a cargo del licitante o proveedor" en caso de violación de derechos de propiedad intelectual.

27. ¿Esta cláusula aplica únicamente si el proveedor utiliza tecnología propietaria o también si implementa soluciones de código abierto que posteriormente enfrenten disputas de patentes?

**RESPUESTA:** Se refiere a que si existiera alguna violación de patentes, marcas o derechos de autor en la tecnología propuesta, el licitante será el único responsable.

28. ¿Cómo se relaciona esto con la responsabilidad que asume el licitante adjudicado si infringe patentes, marcas o registros de derechos de autor al prestar el servicio de soporte al Estado?

**RESPUESTA:** Se refiere a que si existiera alguna violación de patentes, marcas o derechos de autor en la tecnología propuesta, el licitante será el único responsable.

### Información Confidencial:

El contrato incluye cláusulas sobre información confidencial.

29. ¿Podría la SFA proporcionar ejemplos más específicos de qué constituye "información propietaria" o "información confidencial" en el contexto de este servicio?

**RESPUESTA:** De acuerdo al Artículo 5, fracción XVII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Durango, define:

**"...INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:** Aquella que contiene datos personales concernientes a una persona identificada o identificable...."

30. ¿Existen protocolos específicos para el manejo de datos sensibles a los que el equipo de soporte del licitante tendrá acceso?

**RESPUESTA:** Sí existen protocolos específicos para el manejo de datos sensibles, en apego a la LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS DEL ESTADO DE DURANGO.

"...

XI. Datos personales sensibles: Aquellos que se refieran a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste, aun cuando solo en su conjunto y no de manera individual hagan identificable a una persona o no sean sensibles. De manera enunciativa más no limitativa, se consideran sensibles los datos personales que puedan revelar aspectos como el origen racial o étnico, estado de salud, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, opiniones políticas y preferencia sexual;..."

### Sobre Aspectos Contractuales (BASES y ANEXO 2)

#### Vigencia del Contrato

Se menciona que el contrato será "hasta el 31 de diciembre de 2025", pero el ANEXO TÉCNICO indica una cobertura de "12 meses a partir de la fecha de firma del contrato".

31. ¿Podrían clarificar la duración exacta del contrato y si la fecha de fin es fija (31 de diciembre de 2025) independientemente de la fecha de firma?

**RESPUESTA:** El contrato tiene fecha de vencimiento de 31 de diciembre del presente año, sin embargo la póliza de garantía estará vigente durante 12 meses.

### **Forma de Pago**

Se establece que el pago será "contra entrega de los bienes y/o prestación de servicios, (...) en los términos y plazos que señala el artículo 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango".

32. ¿Podrían proporcionar un calendario de pagos más detallado (ej. pagos mensuales, por hitos) y confirmar si se contempla un pago de anticipo, como se sugiere en la Sección 11?

**RESPUESTA:** El pago se realizará en una sola exhibición a contra entrega de la póliza de soporte y a entera satisfacción del área requirente, solicitada de conformidad a lo establecido en el artículo 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango.

### **Modificación de Documentos**

Se indica que las bases de licitación pueden ser modificadas hasta 6 días naturales antes de la presentación de proposiciones.

33. ¿Existirá un mecanismo oficial para notificar a los licitantes sobre cualquier modificación, además de la publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado o en el portal de compras estatal?

**RESPUESTA:** La presente acta es el documento oficial por el cual se hace del conocimiento a los licitantes de los cambios y/o modificaciones a las bases.

### **Responsabilidad Civil**

La cláusula de "Responsabilidad Civil" establece que el proveedor asume la responsabilidad total.

34. ¿Se requiere algún tipo de seguro o póliza específica para cubrir esta responsabilidad civil por parte del licitante adjudicado?

**RESPUESTA:** La prestación de los servicios, se hará bajo la total responsabilidad del licitante adjudicado, por lo que éste excluye desde el momento de la firma del contrato a la Convocante de cualquier Responsabilidad civil, penal, mercantil, laboral, fiscal o de cualquier otra índole, derivada o relacionada con cualquier daño o perjuicio que pudiera presentarse en el personal, equipo o material, en la entrega-recepción de la prestación de los servicios objeto del contrato, la adquisición de un seguro o póliza de responsabilidad civil queda a criterio del propio licitante adjudicado.

#### **FINAL DE LAS PREGUNTAS**

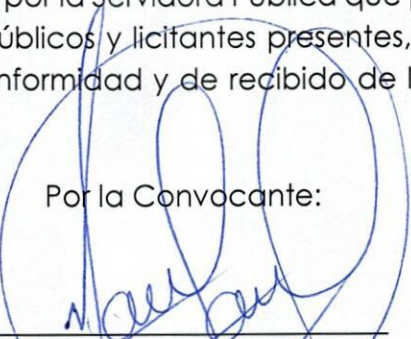
La Subsecretaría de Administración de la Secretaría de Finanzas y de Administración del Gobierno del Estado de Durango, reitera que la presente Junta es la única, por lo que no se recibirán preguntas adicionales con posterioridad a esta Junta, las respuestas de las preguntas de carácter técnico vertidas en la presente acta fueron contestadas por el área solicitante del proceso. En esta acta se señala que a las **13:00 horas** del día **22 de julio de 2025**, se realizará el Acto de Presentación y Apertura de Propositiones, el cual se desarrollará en la Sala de Acuerdos de la Subsecretaría de Administración, ubicada en: Calle Reforma No. 100 esquina con calle 5 de Febrero, Colonia Burócrata, C.P. 34279, Durango, Dgo.

El contenido de la presente Acta de la Junta de Aclaraciones formará parte integrante de las bases de la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. EA-910002998-N40-2025**, siendo obligatorio para los licitantes considerar todos los cambios que derivado de la misma se apliquen a las bases y sus Anexos a efecto de que los consideren al momento de presentar sus propuestas; al finalizar dicho acto se entregará copia simple del acta a los servidores públicos y licitantes presentes; para los licitantes no presentes al acto de junta de aclaraciones será su responsabilidad acudir a la oficina de la convocante ubicada en, calle Reforma número 100, esquina con calle 5 de Febrero, colonia Burócrata, de la ciudad de Durango, Dgo. C.P. 34279 para solicitar una copia del acta de la junta y/o consultar el acta en la página de compras estatal, en cualquiera de los casos será obligatorio tomar en cuenta y realizar en sus propuestas los cambios y/o modificaciones que deriven del acta.

Con el presente acto se da cumplimiento a lo establecido en las bases de la presente Licitación en lo relativo a la Junta de Aclaraciones; en consecuencia, se da por concluida la Junta de Aclaraciones de la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. EA-910002998-N40-2025**, siendo las **13:49** horas del día en que se actúa.

De acuerdo a las bases se genera el presente documento para los efectos legales a que haya lugar, mismo que fue leído por la Servidora Pública que preside el presente acto, con la asistencia de los Servidores Públicos y licitantes presentes, cuyas firmas la suscriben en cada una de sus partes, de conformidad y de recibido de la entrega de la copia de la presente acta.

Por la Convocante:

  
**L.A. Brenda Navar Fallad**

Directora de Recursos Materiales de la  
Subsecretaría de Administración de la  
Secretaría de Finanzas y de Administración

  
**L.I. Martha Patricia Gallegos Rosales**

Jefe de Área de Telecomunicaciones en la  
Dirección de Tecnologías de la Información  
y Telecomunicaciones

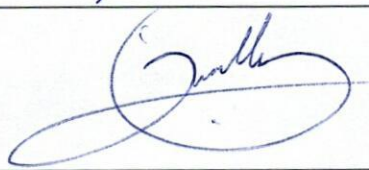
  
**Lic. Wendy Sarahí Córdova Orozco**

Analista Jurídico de la Subsecretaría de  
Administración

  
**Ing. Rodrigo Flores Ochoa**

Jefe del Departamento de Licitaciones de  
la Dirección de Recursos Materiales



| LICITANTE                                                   | REPRESENTANTE           | FIRMA                                                                               |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>GUADIANA TECNOLOGIA<br/>S.A.P.I. DE C.V.</b>             | JORGE MENA VÁZQUEZ      |  |
| <b>FORTE INNOVATION<br/>CONSULTING S.A.P.I. DE<br/>C.V.</b> | JESÚS MIGUEL DIEZ REYES |  |

LAS PRESENTE FIRMAS FORMAN PARTE INTEGRAL DE LA JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL EA-910002998-N40-2025  
DE FECHA 15 DE JULIO DE 2025 .....