



TECDMX/LPN/004/2025

**ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIONES DE BASES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. TECDMX/LPN/004/2025, RELATIVO AL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE LAS APLICACIONES INSTITUCIONALES Y COLABORATIVAS PARA MANTENER SU DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD OPERATIVA DEL TRIBUNAL ELECTORAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO.**

En la Ciudad de México, siendo la trece horas del doce de noviembre de dos mil veinticinco, ubicada en la Velaria del piso tres anexa al Pleno del edificio sede del Tribunal Electoral de la Ciudad de México, sito en la calle Magdalena número 21, colonia Del Valle, demarcación territorial Benito Juárez, código postal 03100, de conformidad con lo establecido en el **artículo 56** de los Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Tribunal Electoral de la Ciudad de México, así como lo previsto en el **Capítulo VII** de las bases correspondientes, dio inicio la Junta de Aclaraciones de la Licitación Pública Nacional **TECDMX/LPN/004/2025** al “servicio de soporte técnico de las aplicaciones institucionales y colaborativas para mantener su disponibilidad y continuidad operativa del Tribunal Electoral de la Ciudad de México.”, de conformidad con el siguiente:

**ORDEN DEL DÍA**

- 1.- Aclaración al contenido de las bases.
- 2.- Observaciones que manifiesten las personas participantes en el acto, para ser asentadas en la presente acta

En desahogo del orden del día fueron presentadas las personas servidoras públicas asistentes: **Lcda. Yolanda Sánchez Cervantes**, Directora de Recursos Materiales y Servicios Generales; **Lcda. Talina Castillo Solano** Subdirectora de Contratos y Normativa; **Lcdo. Francisco Javier Barrera Peralta**, Auditor de la Contraloría Interna; **Dr. Netzahualcóyotl Flores Rodríguez**, Director de la Unidad de Servicios Informáticos; y C.P. **Gilberto Gómez Flores**, Subdirector de Planeación y Presupuesto, todos del Tribunal Electoral de la Ciudad de México.

Posteriormente, se procede a pasar lista de asistencia de los participantes, conforme se indica a continuación:



NOMBRE DE LA EMPRESA O PERSONA FÍSICA	REPRESENTANTE	SE PRESENTÓ/ NO SE PRESENTÓ
Tecnosupport, S.A. de C.V.	C. Juan Moreno Cruz	NO SE PRESENTÓ
Bigdit Devops, S.A. de C.V.	C. Daniela Arellano Lezama	SE PRESENTÓ
Black Ecco Ti, S.A. de C.V.	C. Darío Wajncymer	NO SE PRESENTÓ
C. José Saúl López Medina	C. José Saúl López Medina	SE PRESENTÓ

Como **primer punto** del orden del día y de conformidad con lo establecido en el **Capítulo VII** de las bases, se procede a dar lectura a las preguntas formuladas por las personas participantes, las cuales fueron recibidas en las cuentas de correos electrónicos señalados en las bases de la Licitación.

Por parte de la persona moral **BIGDIGIT DEVOPS S.A. DE C.V.** solicita se le aclare con relación a las bases de Licitación lo siguiente:

**PREGUNTA 1.** ¿Compartirán los formatos de los anexos y cartas para la elaboración de las propuestas de forma digital a los participantes? ¿El folio tiene que ser iniciado en la parte de los sobres?

**RESPUESTA. SI SE COMPARTIRÁN LOS SUS FORMATOS Y EN CADA SOBRE CONTIENE LA INFORMACIÓN QUE DEBERÁ SER FOLIADA, FIRMADA Y RUBRICADA.**

**PREGUNTA 2.** En la página 7 dice: “Toda la documentación que se entregue a la convocante debe estar foliada de forma legible, consecutiva”

¿Los folios pueden ser la numeración de las hojas impresas o adicionalmente se deben foliar de forma manual? ya que no lo especifica en el artículo 61 de los lineamientos

**RESPUESTA. SE SOLICITA APEGARSE A LAS BASES.**



TECDMX/LPN/004/2025

**PREGUNTA 3.** En la página 8 dice: "Original del escrito de manifestación, bajo protesta de decir verdad", ¿Hay algún formato específico para esta carta o es abierto?

**RESPUESTA. NO, ES FORMATO LIBRE**

**PREGUNTA 4.** Referencia: Página XXX, IV.1 (E) - Comprobante de domicilio, con antigüedad no mayor de a dos meses (luz, teléfono, agua o predial). Se asume que el comprobante de domicilio deberá estar a nombre de la persona licitante para ser válido ¿es esto correcto?

**RESPUESTA. EL COMPROBANTE DEBERÁ CORRESPONDER AL REPRESENTANTE LEGAL O, EN SU CASO, A LA PERSONA FÍSICA O MORAL**

**PREGUNTA 5.** "*Pp. 25 – Consideraciones del licitante*" Para el primer punto en donde se señala que el licitante deberá presentar información sobre los niveles de servicio (SLA) ofrecidos ¿existe un modelo referencial o es abierto al licitante?

**PREGUNTA 6.** "*Pp. 26 – Entregables para participar en la licitación, inciso C*" Respecto a la lista de certificaciones del personal dl licitante ¿se requieren que se presenten al menos una por cada uno de los puntos de la lista o se pueden presentar únicamente aquellas coincidentes con las que cumpla el personal de la empresa licitante?

**RESPUESTA. PRESENTAR AL MENOS UNA POR CADA UNO DE LOS PUNTOS DE LA LISTA.**

**PREGUNTA 7.** "*Pp. 26 Entregables para participar en la licitación, inciso D*" Se asume que las certificaciones requeridas a nombre del licitante, se asume que el cumplimiento del requisito es contar con al menos una de las acreditaciones listadas ¿es esto correcto?

**RESPUESTA. ES CORRECTA SU APRECIACIÓN.**

**PREGUNTA 8.** "*Pp. 26 – Entregables para participar en la licitación, inciso E*" El inciso señala que se deberá presentar copia simple de uno de los siguientes certificados: "ISO27001", "ISO20000", "ISO9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad, aplicado a servicios de Tecnologías de Información" a nombre de la empresa licitante ¿se puede presentar uno o varios certificados de uno o varios empleados del licitante como evidencia de la cobertura de uno o más dominios de





conocimiento de la práctica listada? ¿Se acepta la dulla o se puede aceptar las validaciones que se hacen a las empresas?

**RESPUESTA. PUEDE PRESENTAR UNO O VARIOS CERTIFICADOS DE UNO O VARIOS EMPLEADOS DEL LICITANTE. EN CASO DE CAMBIAR EL PERSONAL. DEBERÁ SER SUSTITUITO POR PERSONAL DE LA EMPRESA Y CON CERTIFICADO VIGENTE. SE ACEPTA SIEMPRE Y CUANDO ESTÉN ACTUALIZADAS.**

**PREGUNTA 9.** “Pp. 27 – Definiciones “Certificación del Personal” Dado que algunos proveedores de certificación ofrecen el certificado de manera digital, se asume que es aceptado como copia simple la impresión de la página de validación del mismo ¿es esto correcto?

**RESPUESTA. ES CORRECTO, LA PAGINA IMPRESA SE VALIDARÁ CON LA DIRECCIÓN QUE PROPORCIONE, EN CASO DE NO ENCONTRARLA SE TOMARÁ COMO INCUMPLIMIENTO.**

**PREGUNTA 10.** “Pp. 27 – Descripción del servicio informático a contratar” Las Unidades de Servicio (US) ¿se corresponden una US a una hora o deberá considerarse con alguna otra métrica? En caso afirmativo ¿es a criterio del licitante o cuál es la especificación con la que se deberá cumplir respecto a este punto?

**RESPUESTA. SE CONTESTA CON LA PREGUNTA 1 Y 2 DE KULKUSOFT**

**PREGUNTA 11.** “Pp. 28 – Partida única” Se solicita a la Institución listar el stack tecnológico sobre el que operan y/o están desarrolladas las aplicaciones a soportar. De manera enunciativa no limitativa: sistema operativo, lenguaje de programación, versiones, manejador de base de datos, proveedor de nube, etc.

**RESPUESTA. EN LA PAGINA 25 Y 26 VIENE EL LISTADO DE LAS APLICACIONES**

**PREGUNTA 12.** “Pp. 29 – Requerimiento” Se solicita a la Institución confirmar si existe documentación de los aplicativos a soportar, a saber, de manera enunciativa no limitativa: memoria técnica, arquitectura, modelos de datos, ficha técnica, etc.

**RESPUESTA. SE CONTESTA CON LA PREGUNTA 5 DE KULKUSOFT**

**PREGUNTA 13.** “Pp. 32 – Infraestructura de servidores” Inciso (b): se solicita la especificación de las versiones a soportar de los servidores Ubuntu. Inciso (c): ¿Qué





versión de VMWare se utiliza? Inciso (e): Favor de especificar versión de Sharepoint y si es on premise, online o ambos.

**RESPUESTA. Ubuntu 20, 21 y 22 Inciso (c):**

**¿Qué versión de VMWare se utiliza? RESPUESTA. VMware vSphere 8 Essentials plus Kit for 3 hosts (Max 2 processors) per host Inciso**

**(e): Favor de especificar versión de Sharepoint y si es on premise, online o ambos. RESPUESTA. Microsoft 365 / SharePoint Online, con un Add-In desarrollado para Sharepoint Online 2013**

**PREGUNTA 14.** *“Pp. 40 – 7.3 Por incumplimiento en la atención de incidencias críticas”* Respecto al concepto “Tiempo de desarrollo”, sugerimos el cambio a “Tiempo de atención máximo” en virtud que el tiempo de desarrollo y/o aplicación dependerá del caso específico y con miras a establecer un compromiso medible y posible ¿se acepta el cambio?

**RESPUESTA. SE CONTESTA CON LA PREGUNTA 1 DE KULKUSOFT**

**PREGUNTA 15.** ¿La facturación como se realiza?

**RESPUESTA: SE FACTURA CONFORME LO UTILIZADO, DEPENDIENDO DE CUANTOS SE REALICEN EN EL MES**

Por parte de la persona moral física **C. JOSÉ SAÚL LÓPEZ MEDINA** solicita se le aclare con relación a las bases de Licitación lo siguiente:

**PREGUNTA 1.** En el Anexo Técnico se establece que la prestación del servicio se medirá mediante Unidades de Servicio (US) con un rango anual de 80 a 750 horas. Solicitamos precisar si cada US equivale estrictamente a una hora efectiva de atención técnica o si puede agrupar actividades simultáneas (por ejemplo, soporte remoto y mantenimiento preventivo). Asimismo, en caso de requerirse varias intervenciones para un mismo incidente, ¿cómo se contabilizan dichas horas?

**RESPUESTA. Se deberá considerar dos tipos de eventos, el primero manejo de incidentes donde se manejará la atención técnica de servicios y el segundo tipo de evento se manejará por tipo de proyecto, previamente y consolidada las horas respectivas.**

**PREGUNTA 2.** ¿La cantidad de horas a utilizar en el año (750 hrs) es correcta?

**RESPUESTA. Es correcta su apreciación.**



TECDMX/LPN/004/2025

**PREGUNTA 3.** En el Anexo Técnico se mencionan diversos entornos tecnológicos (Microsoft 365, SharePoint 2013, servidores Windows/Linux, VMware, Azure y AWS). Solicitamos confirmar si el Tribunal proporcionará acceso a herramientas de monitoreo y ticketing existentes, o si el proveedor deberá incluirlas dentro de su oferta.

**RESPUESTA.** Se proporcionará en su momento acceso de solo lectura en las tecnologías que en su momento se diagnostiquen o configuren. Nosotros tenemos un manejo de tickets exclusivo del tribunal, si un usuario reporta, nosotros levantamos un ticket a su servicio.

**PREGUNTA 4.** En el listado de las aplicaciones que tienen actualmente, ¿todas son independientes? es decir, ¿tienen su propio front, back, etc? ¿Qué tan robustas son?

**RESPUESTA.** En la página 35 refiere las tecnologías de cada aplicación, iniciando por el lenguaje o framework de desarrollo y finalizando con la base de datos, entendiendo estas que son frontend y backend. Nosotros manejamos una forma de trabajar con una base de datos, que estas desagregadas de framework.

**PREGUNTA 5.** ¿Cuentan con algún diagrama de arquitectura que nos dé visibilidad a alto nivel de lo que se tiene actualmente?

**RESPUESTA.** Para el caso de los sistemas la arquitectura se basa el patrón modelo vista-controlador. Para el caso de infraestructura son los estándares de la nube AWS, Azure y una arquitectura de plataforma como servicio.

**PREGUNTA 6.** En la página 26 del Anexo Técnico se indican las certificaciones técnicas requeridas. Solicitamos confirmar si se aceptarán certificaciones equivalentes o superiores, así como constancias de capacitación mientras se concluye el proceso de certificación, o en su caso una carta compromiso para obtenerlas dentro de los 90 días posteriores a la firma del contrato.

**RESPUESTA.** Se acepta siempre y cuando atienda los estándares internacionales y puedan estos validarse.

**PREGUNTA 7.** Una vez iniciado el servicio, ¿habrá algún periodo de adaptación (onboarding) de la aplicación e infraestructura para una vez realizar los trabajos requeridos? ¿Cómo se planea se lleve a cabo?





**RESPUESTA.** Al inicio del servicio se realizará una junta kick-off (de inicio), donde se presentarán los sistemas, la infraestructura y las formas de dar seguimiento tanto de la empresa como del Tribunal. Se hace una junta kick-off, donde se suben ambos ingenieros con el propósito de tener una cantidad exacta.

**PREGUNTA 8.** Solicitamos precisar el método de evaluación técnica y económica. ¿Se aplicará un esquema de puntos y porcentajes o se evaluará bajo un criterio de cumplimiento binario (cumple/no cumple)? En la propuesta económica, ¿el precio unitario por hora (US) será el único factor de comparación o se considerarán otros elementos de calidad del servicio? ¿Y Se entrega física o digital?

**RESPUESTA.** Será bajo un criterio de cumplimiento binario (cumple / no cumple).

**PREGUNTA 9.** ¿En qué horario y días se requiere el soporte a incidentes?

**RESPUESTA.** Para el desarrollo de sistemas, será planeado en horario laboral y para servicios de visión crítica 7x24X2, los cuales se establecerá en el kick-off.

Para los eventos de usuario final, sin afectar la operación NBD con su respectivo RMA. NBD de 9 a 6 de la tarde, para servicios críticos se proponen en la junta kick-off.

**PREGUNTA 10.** ¿Se brindará alguna herramienta para la gestión de tickets o el proveedor la propone?

**RESPUESTA.** Actualmente se cuenta con una licencia de ServiceDesk para atención de usuario del tribunal y en el caso de algún incidente, se trasladará al sistema de tickets del proveedor (página 38 del anexo técnico de las bases).

**PREGUNTA 11.** En el listado de las aplicaciones que tienen actualmente, ¿todas son independientes? es decir, ¿tienen su propio front, back, etc? ¿Qué tan robustas son?

**RESPUESTA.** SE RESPONDIÓ EN LA PREGUNTA 4.

**PREGUNTA 12.** ¿Cuentan con algún diagrama de arquitectura que nos dé visibilidad a alto nivel de lo que se tiene actualmente?

**RESPUESTA.** SE RESPONDIÓ EN LA PREGUNTA 5.



**PREGUNTA 13.** Una vez iniciado el servicio, ¿habrá algún periodo de adaptación (onboarding) de la aplicación e infraestructura para una vez realizar los trabajos requeridos? ¿Cómo se planea se lleve a cabo?

**RESPUESTA. SE RESPONDIÓ EN PREGUNTA 7.**

**PREGUNTA 14.** Respecto a los entregables mensuales y la validación del servicio, solicitamos confirmar cuál será el formato oficial de reporte, si la Unidad de Servicios Informáticos (USI) emitirá una constancia de conformidad previa a la facturación y si las evidencias deberán entregarse en formato digital, físico o ambos.

**RESPUESTA. Se usa un formato de validación que está definido por la Secretaría Administrativa. En la reunión de kick-off, se establecerá el documento de minuta donde se definirán los servicios a realizar.**

**PREGUNTA 15.** ¿En qué horario y días se requiere el soporte a incidentes?

**RESPUESTA. SE RESPONDIÓ EN PREGUNTA 9**

**PREGUNTA 16.** ¿En la propuesta comercial se debe desglosar el monto total de la cantidad de horas a utilizar? o ¿se brindará un costo por hora unitario? ¿Se compartirá un uso promedio de hora que se utiliza actualmente?

**RESPUESTA. mínimo se consumen ochenta oras y máximo son 750 horas, no es necesario utilizar todas se maneja en un contrato abierto. Se ocuparán entre 560 y 600 horas, y dependerán de las requisiciones de las áreas pertenecientes al TECDMX.**

**PREGUNTA 17.** ¿Faltaría integrar otra garantía a las que estamos visualizando a continuación?:

- a) Garantía de la oferta: Fianza del 5% del total ofertado antes del IVA
- b) Garantía de cumplimiento contractual: 10% del total ofertado antes del IVA

**RESPUESTA. No, son las únicas**

**PREGUNTA 18.** ¿Cada unidad de servicio relacionado a las aplicaciones en un mes se puede llegar a solicitar renovación de nuevas aplicaciones, será sobre demanda simultaneo o hay?

**RESPUESTA. Durante el periodo de un mes puede solicitar 1, 2 o 3 servicios así como no se puede solicitar ningún servicio, se propone las horas, se analizan las horas y se validan.**





**PREGUNTA 19.** ¿Para los nuevos requerimientos manejan alguna referencia para el uso de herramienta?

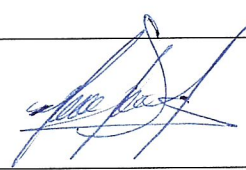
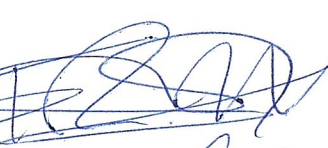
**RESPUESTA.** Se deberá realizar acorde a las tecnologías del Tribunal y El proveedor deberá entregar el código fuente y los derechos de uso así como el entrenamiento del Código para su entendimiento.

Se pregunta a los participantes si tienen algún comentario adicional.

Al no haber consideraciones adicionales, se recuerda a los participantes que el acto de presentación y apertura de documentación legal, administrativa y de propuestas técnicas, se llevará a cabo el **20 de noviembre de 2025 a las 13:00 horas** para lo que les agradecemos su puntual asistencia.

Sin otro asunto que tratar, se dio por terminado el presente acto a las **13:51** horas del día de la fecha, firmando al margen y al calce todos los que en éste participaron.

**POR EL TRIBUNAL**


NOMBRE Y CARGO DE LA PERSONA SERVIDORA PÚBLICA.	FIRMA
Lcda. Yolanda Sánchez Cervantes, Directora de Recursos Materiales y Servicios Generales	
Lcda. Talina Castillo Solano Subdirectora de Contratos y Normativa	
Lcdo. Francisco Javier Barrera Peralta, Auditor de la Contraloría Interna	
Dr. Netzahualcóyotl Flores Rodríguez, Director de la Unidad de Servicios Informáticos	
C.P. Gilberto Gómez Flores, Subdirector de Planeación y Presupuesto	



TRIBUNAL ELECTORAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO  
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA  
DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES  
Y SERVICIOS GENERALES

TECDMX/LPN/004/2025

**POR LAS PERSONAS PARTICIPANTES**

NOMBRE DE LA PERSONA PARTICIPANTE O EMPRESA A LA QUE PERTENECE EN SU CASO	FIRMA
José Saúl López Medina	
Daniela Arellano Lezama	