

**Acta de Junta de Aclaraciones**

**Licitación Pública Nacional Presencial LP08/2026**

En Cuernavaca, Morelos, siendo las **once horas** del día **veintiocho de abril** del año dos mil veintiséis, día y hora señalado para que tenga verificativo la Junta de Aclaraciones del procedimiento de Licitación Pública Nacional Presencial **LP08/2026 "Contratación de la póliza de mantenimiento, soporte, garantía extendida y actualización anual de equipo PBX con mesa de servicios, monitoreo, personal en sitio, capacitación de personal, incluye actualización tecnológica para la Universidad Autónoma del Estado de Morelos"**., se hace constar que asisten: -----

**Por la Convocante:** -----

**Mtra. Sabrina del Carmen Sánchez Sánchez.** - Directora General de Administración-----

**Lic. Gabriela Muñoz Brito.** - Directora de Recursos Materiales. -----

**Lic. Gabriela Salgado Pérez.** - Coordinadora de Proveedores. -----

**Mtro. Manuel Alonso Huerta Pérez.** - Jefe del Departamento de Compras y Contratos. -----

**Por la Consejería Jurídica de la UAEM:** -----

Se hace constar que no asiste representante alguno. -----

**Por la Oficina de la Abogacía General de la UAEM:** -----

Se hace constar que no asiste representante alguno. -----

**Por el área técnica requirente del servicio:** -----

**Mtro. Miguel Ángel Córdova Serrano.** - Director de plataformas tecnológicas. -----

**Ing. Erick Rosendo Vergara.** - Jefe de Departamento de Voz, Datos y Video. -----

**Por el Órgano Interno de Control:** -----

**Lic. Jorge Luis Avilés Jaimes.** - Jefe del Departamento de Quejas, Sanciones e Inconformidades. -----

**Por los licitantes:** -----

**Uninet S.A. de C.V.** - Representado por **Juan Ángel Alvarado Osorio.** -----

**Neocenter S.A. de C.V.** - Representado por **Victor Hugo Martínez Jiménez.** -----

----- **Aclaraciones de la Convocante** -----

*(Handwritten signatures and notes in blue and green ink on the right margin)*



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

**TESORERÍA GENERAL**

Dirección General de Administración  
Dirección de Recursos Materiales

1.- Se aclara que, la documentación relativa a **Bases y Junta de Aclaraciones** del presente procedimiento en formato Word, se proporcionará a los licitantes que manifiesten su interés en participar con las formalidades establecidas en el Apartado II. Información Específica del Procedimiento, numeral 1. Acto de Junta de Aclaraciones, inciso A) de las Bases de licitación y así lo soliciten mediante correo electrónico a las siguientes direcciones electrónicas [jefatura.compras@uaem.mx](mailto:jefatura.compras@uaem.mx) y [licitaciones.drm@uaem.edu.mx](mailto:licitaciones.drm@uaem.edu.mx).

Se hace constar que el plazo para la recepción de solicitudes de aclaración **concluyó a las once horas del día veintisiete de abril del año en curso**, siendo las personas morales que manifestaron su interés en participar y enviaron solicitudes de aclaración dentro del plazo y con las formalidades establecidas en el Apartado II Información Específica del Procedimiento, numeral 1 Junta de Aclaraciones, inciso A) de las Bases de licitación, las siguientes: -----

Licitante	Escrito de interés en participar	Solicitudes de aclaración	Fecha de recepción	Hora de recepción	Medio electrónico
CeaTech S.A. de C.V.	Si	No	24/abril/2026	17:20	<a href="mailto:jefatura.compras@uaem.mx">jefatura.compras@uaem.mx</a> <a href="mailto:licitaciones.drm@uaem.edu.mx">licitaciones.drm@uaem.edu.mx</a>
Uninet S.A. de C.V.	Si	Si	24/abril/2026 27/abril/2026	17:32 10:55	<a href="mailto:jefatura.compras@uaem.mx">jefatura.compras@uaem.mx</a> <a href="mailto:licitaciones.drm@uaem.edu.mx">licitaciones.drm@uaem.edu.mx</a>
Neocenter S.A. de C.V.	Si	Si	26/abril/2026 27/abril/2026	23:38 1:17	<a href="mailto:jefatura.compras@uaem.mx">jefatura.compras@uaem.mx</a> <a href="mailto:licitaciones.drm@uaem.edu.mx">licitaciones.drm@uaem.edu.mx</a>

A continuación, se da respuesta a las solicitudes de aclaración formuladas por las personas morales **Neocenter S.A. de C.V. y Uninet S.A. de C.V.** -----

**Aclaraciones de los licitantes** -----

**A. Preguntas del licitante Neocenter S.A. de C.V.**

1.- ¿Es requisito indispensable tener la certificación ISO 27001:2013, ISO/IEC 27001 / NMX-IF-27001-NYCE para monitoreo de seguridad informática para tráfico de red?

**Respuesta: Sí, es requisito indispensable. Debido a que el servicio implica el acceso y monitoreo de la infraestructura de comunicaciones de la Universidad, se requiere garantizar la seguridad de la información mediante dicha certificación vigente, emitida**





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

TESORERÍA GENERAL

Dirección General de Administración  
Dirección de Recursos Materiales

por un organismo acreditado. Se aceptará la versión 2022 por ser la actualización vigente de la norma.

2.- ¿Es requisito indispensable tener un personal certificado ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management?

**Respuesta: Sí, es requisito indispensable. Para asegurar que la Mesa de Servicios y la gestión de incidentes se realicen bajo estándares internacionales de mejores prácticas en TI, el licitante debe acreditar que su personal y procesos están alineados con el marco de referencia ITIL.**

3.- ¿Es requisito indispensable tener equipos en respaldo de un PBX ACT 2001, un SBC Enterprise, un Vega 100G para participar?

**Respuesta: Sí, es necesario. El licitante debe garantizar la continuidad de la operación ante fallas críticas. El equipo de respaldo debe estar disponible para ser instalado como equipo de préstamo en un plazo no mayor a 6 horas en caso de que el equipo original de la UAEM presente una falla que no pueda repararse en sitio de forma inmediata.**

4.- ¿Es requisito indispensable que tres Ingenieros tengan todas las certificaciones abajo enlistadas?

- \* PBXACT Certified Professional
- \* Digium Certified Asterisk Professional
- \* Vega Gateway Certified Professional
- \* SBC Certified Professional

**Respuesta: Se aclara que los tres ingenieros asignados deben contar, en conjunto, con la totalidad de las certificaciones solicitadas. Cada ingeniero debe estar certificado en al menos dos de las especialidades mencionadas para garantizar una cobertura redundante y experta en los diferentes componentes de la solución (PBX, Gateways y SBC).**

5.- ¿Es requisito indispensable tener dos sistemas de Monitoreo para PBX, SBC, Gateway y teléfonos o puede ser uno solo?

**Respuesta: El licitante puede proponer un solo sistema de monitoreo siempre que este sea integral y tenga la capacidad técnica de supervisar y generar alertas en tiempo real para todos los componentes: PBX, SBC, Gateways y terminales telefónicas. Si su**





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

TESORERÍA GENERAL

Dirección General de Administración

Dirección de Recursos Materiales

**herramienta no es multimodular, deberá proponer las necesarias para cubrir el 100% de la infraestructura.**

6.- ¿Cuántos usuarios o extensiones contarán con el servicio de videoconferencia? ¿Hasta cuántas sesiones por videoconferencia?

**Respuesta: De acuerdo con el Anexo 1, se requiere la actualización tecnológica que incluya la capacidad de videocolaboración para la totalidad de la red de la Universidad (mencionada como 2,218 códigos de acceso o extensiones). La propuesta debe cubrir la capacidad institucional completa solicitada en las bases.**

7.- ¿Pueden confirmar que el actual SBC tiene de capacidad hasta 100 sesiones simultáneas?

**Respuesta: Se confirma. La configuración del SBC (Session Border Controller) de la Universidad está dimensionada para soportar hasta 100 llamadas simultáneas (sesiones). El servicio de mantenimiento y soporte debe garantizar este rendimiento.**

8.- En el caso de los teléfonos Avaya J139, en el caso de fallas, ¿podrían ser reemplazados por teléfonos Sangoma P315 o Yealink T33G?

**Respuesta: Es correcta la apreciación, al ser compatibles mantienen la operación de la línea en el reemplazo.**

#### **B. Preguntas del licitante Uninet S.A. de C.V.**

1.- 1. Objeto. Con relación a la actualización tecnológica a la que hace referencia en el objeto del procedimiento, ¿la Convocante acepta la opción de que los participantes ofrezcan una solución de telefonía IP diferente a la que actualmente tiene?

**Respuesta: No se acepta. Las bases establecen expresamente en el Anexo 1 el mantenimiento y soporte de una infraestructura específica, requiriendo refacciones, pólizas y aseguramiento de software (Software Assurance) con números de parte (SKU) exactos de las marcas actuales (por ejemplo, Sangoma PBXACT 200X, Vega Gateway, teléfonos Yealink, Sangoma y Avaya). Por lo tanto, se debe brindar el servicio a la tecnología ya implementada. Adicional se han realizado desarrollos internos con tecnología API (ejemplo dashboard de botones de panico) que retrasarían la integración a tiempo.**



2.- 1. Objeto. En caso de que la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa, ¿la Convocante acepta se oferte una solución de telefonía IP basada en la nube?

**Respuesta: No aplica. Al no aceptarse una solución diferente a la instalada, no se evaluarán soluciones basadas en la nube que sustituyan a los equipos físicos actuales (PBXACT 2000) solicitados en el Anexo 1.**

3.- Apartado VI. Observaciones para el proveedor adjudicado. 1. Plazo, lugar y condiciones para la prestación del servicio. A) Plazo: vigencia de las 00:00 horas del 06 de mayo de 2026 y hasta las 23:59 horas del 05 de mayo de 2027. Se solicita a la Convocante que, en caso de aceptar una solución diferente a la instalada, acepte que la puesta a punto y operación del servicio sea de 4 semanas posterior a la fecha del fallo.

**Respuesta: No aplica. La solución exigida es para el equipamiento actual. Además, las bases exigen que la vigencia inicie a las 00:00 horas del 06 de mayo de 2026 (al día siguiente del fallo programado para el 5 de mayo). El caso sería que la base instalada no tendría soporte ni garantía durante el proceso de instalación, configuración y puesta a punto, adicional de configuración de líneas en los sitios referenciados en la base.**

4.- NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO. Se requiere que el participante ganador destine a personal certificado en cada una de las soluciones con las que cuenta la UAEM para que atiendan los servicios de mantenimiento correctivo en las instalaciones de la institución. Al referirse que se destine personal certificado, ¿hace referencia al personal en sitio que se menciona en el objeto de la presente licitación?

**Respuesta: Sí. El objeto de la licitación incluye "personal en sitio". El licitante adjudicado debe destinar personal debidamente certificado en cada una de las soluciones con las que cuenta la UAEM para que realicen las inspecciones físicas, así como para atender los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de forma presencial (en sitio) cuando aplique.**

5.- NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO. Al referirse que se destine personal certificado, ¿hace referencia que este personal debe estar dedicado en las instalaciones de la Institución en horario 8x5 para atender los servicios de mantenimiento?

**Respuesta: No aplica.**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

TESORERÍA GENERAL

Dirección General de Administración  
Dirección de Recursos Materiales

6.- DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS. Cartas de fabricante. En caso de que la respuesta a la pregunta 1 sea afirmativa, las cartas de fabricante así como certificaciones del personal, deberán ser la marca que se oferte, ¿es correcta la apreciación?

**Respuesta: No aplica.**

7.- ANEXO 1. ¿El listado que se menciona en el anexo 1, la cantidad de teléfonos corresponde a la misma cantidad de licencias?

**Respuesta: Es correcta la apreciación.**

8.- ANEXO 1. Se le solicita a la Convocante que en caso de existir diferentes tipos de licencias de telefonía detalle la cantidad de licencias por tipo de licencia.

**Respuesta: Las licencias específicas requeridas ya están listadas en el Anexo 1, donde se contempla el esquema general de capacidad (2000 usuarios y 1500 llamadas simultáneas), así como las cantidades específicas de "Licencia de Recuperación para PBX" (1), "Licencia Teléfonos de Terceros" (1) y "Licencia Panel Operadora" (4).**

9.- Carta en original en papel membretado con la firma autógrafa del fabricante... que confirme que el participante está autorizado para proveer los servicios especificados y que cuenta con el nivel de certificación PLATINO". Tomando en cuenta que la plataforma Asterisk es de código abierto y que diversos integradores de gran escala cuentan con la capacidad técnica y personal certificado sin necesariamente mantener un contrato de membresía de nivel "Platino" con un fabricante específico, ¿se aceptará la participación de licitantes que demuestren solvencia técnica y personal certificado, aunque no cuenten con dicho nivel de asociación comercial, en aras de fomentar la libre participación?

**Respuesta: No se acepta. El punto 7 de la documentación requerida indica explícitamente que se debe presentar una carta en original del fabricante que confirme que el participante cuenta con el nivel de certificación PLATINO. Al tratarse de una plataforma "Enterprise" para más de 1,000 usuarios, la Convocante exige esta garantía directa.**

10.- Dado que Asterisk es un software libre y la infraestructura solicitada puede ser integrada por proveedores de servicios de telecomunicaciones con recursos propios, ¿podría la convocante permitir que esta carta de aval sea emitida por el propio licitante bajo protesta de





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

TESORERÍA GENERAL

Dirección General de Administración  
Dirección de Recursos Materiales

decir verdad, garantizando el soporte y la integración técnica, sin depender de una designación discrecional de un fabricante extranjero?

**Respuesta: No se acepta. El Punto 9 de los requisitos exige una carta en original expedida y firmada en papel membretado por el fabricante, en la que avale y autorice al participante a presentar la propuesta técnica y comercial. Garantiza así la continuidad de la operación.**

**11.-** Si el licitante presenta directamente la copia simple de los certificados individuales (como el dCAP o PBXACT) emitidos por el organismo certificador a nombre de sus ingenieros, ¿se dará por cumplido este requisito sin necesidad de la carta corporativa del fabricante, considerando que los certificados son títulos personales que avalan el conocimiento técnico?

**Respuesta: No. Ambos documentos son obligatorios. Las bases solicitan la "copia simple de las constancias de capacitación y certificaciones" (Punto 12) y, de manera separada e independiente, la "Carta en original... del fabricante... en el que conste que el participante cuenta con personal certificado" (Punto 10). Así se garantiza la operación en las mismas condiciones.**

**12.-** Certificaciones Obligatorias: PBXACT CERTIFIED PROFESSIONAL (3) y DIGIUM CERTIFIED ASTERISK PROFESSIONAL (3). Debido a que las certificaciones mencionadas en la Tabla 1 son emitidas por entidades comerciales específicas (Sangoma/Digium) para tecnologías basadas en software abierto, ¿se aceptarán certificaciones equivalentes o similares en administración de servidores VoIP Linux para acreditar la capacidad técnica del personal?

**Respuesta: El perfil del personal y las certificaciones indicadas en la Tabla 1 (ej. PBXACT Certified Professional, Certified Digium Asterisk Professional) son de carácter obligatorio. No se aceptarán certificaciones genéricas que no estén avaladas directamente por los fabricantes de la solución actual. Así se garantiza la operación del servicio.**

**13.-** Carta del fabricante donde garantiza... la existencia en el mercado de: refacciones, partes o piezas para los bienes informáticos ofertados. En el caso de licitantes que poseen sus propios inventarios de refacciones y acuerdos de suministro global para equipos de telecomunicaciones, ¿será aceptable que el licitante emita una carta compromiso propia garantizando el cumplimiento de los tiempos de solución (SLA) de 6 horas para fallas mayores, en lugar de una carta del fabricante?





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

TESORERÍA GENERAL

Dirección General de Administración

Dirección de Recursos Materiales

**Respuesta: No se acepta. Carta del fabricante donde garantice a la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación de la UAEM la existencia en el mercado de refacciones, partes o piezas por el periodo de vigencia del contrato. Una carta del propio licitante causaría el incumplimiento de este punto. Así se garantiza prontamente la continuidad del servicio.**

**14.-** Punto 12. El licitante deberá incluir copia simple... de las constancias de capacitación y certificaciones emitidas por el fabricante y Punto 14. Carta del fabricante... donde haga constar que el proveedor está certificado y capacitado en la tecnología ofertada. Existe una duplicidad entre los puntos 12 y 14 respecto a la comprobación de la capacitación. ¿Podría la convocante aclarar si la presentación de los certificados individuales del personal solicitados en el punto 12 al licitante, se cumple el punto 14 de presentar la carta corporativa del fabricante mencionada?

**Respuesta: Ambos puntos deben cumplirse. No sustituye uno al otro. El Punto 12 se refiere a presentar la copia simple de la constancia/certificado individual a nombre de los ingenieros propuestos, mientras que el Punto 14 exige una carta corporativa emitida por el fabricante, en donde éste declare oficialmente que el proveedor (como empresa) está certificado y capacitado en la tecnología.**

A continuación, se pregunta a los licitantes que asisten al presente acto, si han quedado resueltos sus cuestionamientos en función de las respuestas dadas por la convocante en la presente Junta de Aclaraciones. -----

En uso de la voz los representantes de las empresas **Neocenter S.A. de C.V. y Uninet S.A. de C.V.** manifiestan que han quedado atendidas sus solicitudes de aclaración y que no tienen más dudas. -----

De conformidad con lo establecido en el Apartado II. Información Específica del Procedimiento, numeral 1. Acto de Junta de Aclaraciones, inciso H) de las Bases de licitación, las aclaraciones derivadas de la presente junta formarán parte de la Convocatoria a la licitación y deberán ser consideradas por los licitantes en la elaboración de su proposición.

Las solicitudes de aclaración que sean enviadas con posterioridad al día y hora del acto de junta de aclaraciones, no serán contestadas por resultar extemporáneas y se integrarán al expediente respectivo, excepto aquéllas que serán contestadas en caso de que la convocante determine celebrar ulteriores juntas de aclaraciones.





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

## TESORERÍA GENERAL

Dirección General de Administración  
Dirección de Recursos Materiales

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 del Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, no ha lugar a celebrarse una ulterior junta de aclaraciones por lo que ésta es la última.

Se reitera que, de conformidad con lo establecido en el Apartado II. Información Específica del Procedimiento, numeral 2 Acto de presentación y apertura de proposiciones de las Bases de licitación, el **acto de presentación y apertura de proposiciones**, se llevará a cabo **a las once horas del día lunes cuatro de mayo del año dos mil veintiséis**, en el Centro Universitario Los Belenes, ubicado en Calle Coronel Ahumada, número 413, Col. Los Volcanes en Cuernavaca, Morelos, C.P 62350, entrando por la reja amarilla a un costado del estacionamiento del Centro de Investigación Transdisciplinar en Psicología (CITPSI).

De conformidad con lo establecido en el Apartado II. Información Específica del Procedimiento, numeral 1 Acto de Junta de aclaraciones inciso J) de las Bases de licitación, de la presente acta se entrega copia a los licitantes que asistieron. Asimismo, se publicará un ejemplar del acta en la página de internet de la Universidad el día de hoy [www.uaem.mx](http://www.uaem.mx) para su notificación a los licitantes que no hayan asistido lo que sustituye la notificación personal.

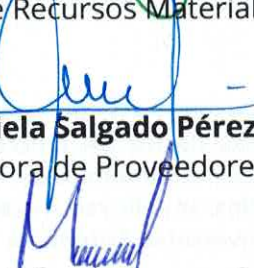
Siendo las once horas con cuarenta y un minutos del día de su inicio se da por terminada la presente junta. -----

### Por la Convocante

  
**Mtra. Sabrina del Carmen Sánchez Sánchez**  
Directora General de Administración

  
**Lic. Gabriela Muñoz Brito**  
Directora de Recursos Materiales

  
**Lic. Gabriela Salgado Pérez**  
Coordinadora de Proveedores

  
**Mtro. Manuel Alonso Huerta Pérez**  
Jefe del Departamento de Compras y Contratos





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

TESORERÍA GENERAL

Dirección General de Administración


Dirección de Recursos Materiales

Por el área técnica requirente del servicio


  
**Mtro. Miguel Ángel Córdova Serrano**  
Director de plataformas tecnológicas

**Ing. Erick Rosendo Vergara**  
Jefe de Departamento de Voz, Datos y Video

Por el Órgano Interno de Control

  
**Lic. Jorge Luis Avilés Jaimes**  
Jefe del Departamento de Quejas, Sanciones e Inconformidades

Por los Licitantes:

  
**Uninet S.A. de C.V.**  
Representado por **Juan Ángel Alvarado Osorio**

  
**Neocenter S.A. de C.V.**  
Representado por **Victor Hugo Martínez Jiménez**

La presente hoja de firmas forma parte integrante del **acta de junta de aclaraciones** de fecha **veintiocho de abril de dos mil veintiséis**, celebrada dentro del procedimiento de Licitación Pública Nacional Presencial LP08/2026 "Contratación de la póliza de mantenimiento, soporte, garantía extendida y actualización anual de equipo PBX con mesa de servicios, monitoreo, personal en sitio, capacitación de personal, incluye actualización tecnológica para la Universidad Autónoma del Estado de Morelos".

