

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE APERTURA DE PROPUESTAS**

| |
|--|
| LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E380-2018 |
| “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”. |

En la Ciudad de México, siendo las 11:00 horas, del 31 de julio de 2018, en el auditorio del 4° piso del edificio ubicado en Avenida Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, se reunieron los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente acta, con objeto de llevar a cabo el acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, motivo de esta licitación, de conformidad con los artículos 34 y 35 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante, **La Ley**), y 47 de su **Reglamento**, así como lo previsto en el numeral III.4.2 **ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES**, de la Convocatoria.

En razón de lo anterior se da inicio al acto presidido por la C.P. Beatriz Fajardo Espinoza, servidor público facultado por la Convocante de conformidad con lo establecido en inciso 9. del numeral VI. **BASES Y LINEAMIENTOS** de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT, quien al inicio de este acto dio la bienvenida a todos los servidores públicos que asistieron al mismo.

La C.P. Beatriz Fajardo Espinoza, fue asistida por los representantes del Área Técnica y Requirente de la Subdirección General Comercial, cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente acta.

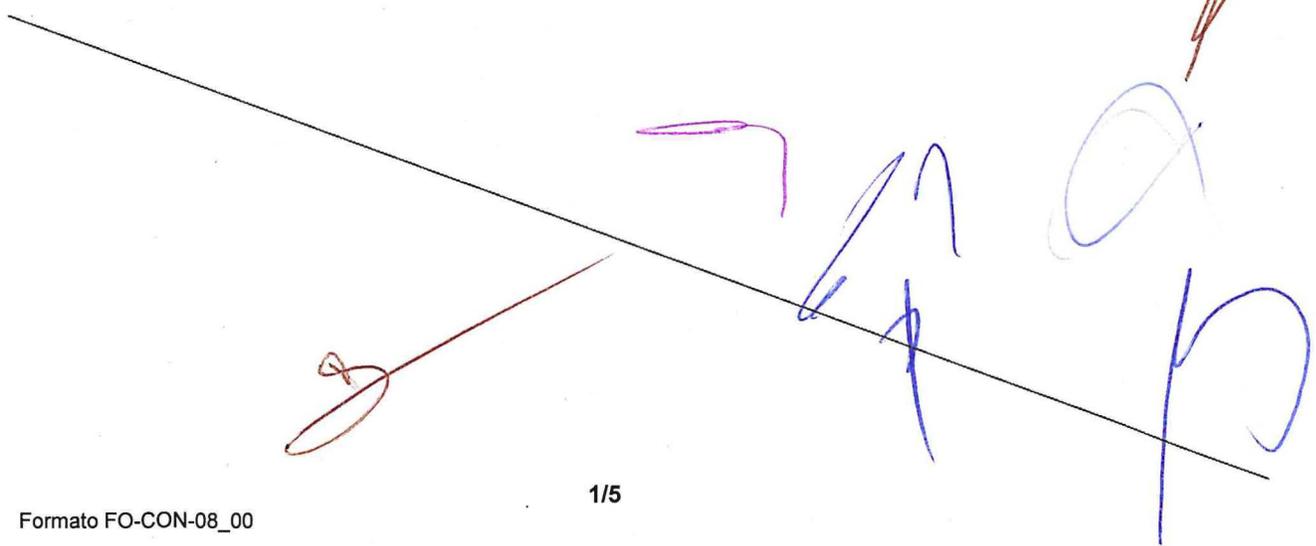
Se procedió a verificar el envío de proposiciones por medios remotos de comunicación electrónica (**CompraNet**), reportando el sistema lo siguiente:

Se recibió la proposición del siguiente licitante:

| No. | LICITANTE QUE PRESENTÓ SU PROPOSICIÓN ELECTRÓNICAMENTE (VÍA COMPRANET) |
|-----|---|
| 1 | GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C. V |

Derivado de lo anterior se procedió a la descarga y apertura de la proposición presentada por el licitante, recibida a través del sistema CompraNet, revisando la documentación, sin entrar al análisis detallado de su contenido, por lo cual se integran a la presente Acta como **Anexo 1**, los **Anexos 3 “ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA”** y **Anexo 4 “ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA PROPOSICIÓN TÉCNICA”**.

Se adjunta pantalla del Sistema CompraNet:



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE APERTURA DE PROPUESTAS**

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

NO. LA-014P7R001-E380-2018

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”.

Procedimiento : 911245 - CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT

Expediente : 1741090 - CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Fecha y hora de apertura de proposiciones: 31/07/2018 11:00:00 AM

Administr... Monitoreo... Grupo de... **Apertura de proposiciones** Fallo Mensajes...

Resumen de Respuestas Propuestas Técnicas **Propuestas Económicas** Estatus de la Apertura de Propuestas

Estatus apertura Económica Continuar con la apertura Descargar todos los anexos

Estatus Evaluación del Sobre Comentarios de Evaluación a nivel Sobre

No Congelada, 31/07/2018 11:04:04 AM Por Nancy Molina Rivera

| Licitante | ¿Proposición desechada? | Precio Total | Primer Acceso a la Proposición | Mi Primer Acceso a la Proposición | Estatus de las Proposiciones |
|---|-------------------------|--------------|--------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| 1 GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACION Y CONOCIMIENTO SA DE CV | 0 No | 0 | -- | -- | |

Total 1 Pagina 1 de 1

En el presente acto se realizó la consulta en el Directorio de Proveedores y Contratistas Sancionados de la Secretaría de la función Pública, dando como resultado que el licitante: **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C. V.**, no se encuentra sancionado.

Acto seguido, y con fundamento en los artículos 35 fracción III de La Ley y 47 penúltimo párrafo de su Reglamento, se dio lectura a los importes totales de la propuesta económica.

| Año | Meses / Días | Costo Mínimo (S/IVA) (A) | Costo Máximo (S/IVA) (B) | IVA Mínimo (A * 0.16) [C] | IVA Máximo (B * 0.16) [D] | TOTAL MÍNIMO CON IVA (A+C) | TOTAL MÁXIMO CON IVA (B+D) |
|----------------------|--------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 12 Días Agosto | 12 DÍAS | \$ 3,727,760.95 | \$ 4,121,090.52 | \$ 596,441.75 | \$ 659,374.48 | \$ 4,324,202.70 | \$ 4,780,465.00 |
| 2018 | 4 MESES | \$ 24,728,009.47 | \$ 41,210,853.50 | \$ 3,956,481.52 | \$ 6,593,736.56 | \$ 28,684,490.99 | \$ 47,804,590.06 |
| 2019-2021 | 31 MESES | \$ 242,180,169.12 | \$ 403,633,615.20 | \$ 38,748,827.06 | \$ 64,581,378.43 | \$ 280,928,996.18 | \$ 468,214,993.63 |
| TOTAL GENERAL | | \$ 270,635,939.54 | \$ 448,965,559.22 | \$ 43,301,750.33 | \$ 71,834,489.48 | \$ 313,937,689.87 | \$ 520,800,048.70 |

Con fundamento en el artículo 35 fracción II de La Ley, y lo indicado en el inciso F. del numeral III.4.2 ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES de la Convocatoria, únicamente se procederá a la firma de los

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE APERTURA DE PROPUESTAS**

| |
|--|
| LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E380-2018 |
| “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”. |

Anexos 3 “Acuse de Recepción de la Documentación Legal y Administrativa” y Anexo 4 “Acuse de Recepción de la Proposición Técnica y la propuesta económica por todos los asistentes al acto.

La convocante informa que la visita a las instalaciones del licitante se llevará a cabo de conformidad con lo siguiente:

| No. | NOMBRE DEL LICITANTE | DÍA | HORARIO | LUGAR |
|-----|--|---------------------|-------------|--|
| 1. | GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C. V., | 2 DE AGOSTO DE 2018 | 12:00 horas | Centro principal, ubicado en Calzada de Tlalpan N° 609, Col. Álamos, Delegación Benito Juárez, C.P. 03400, en la Ciudad de México. |

Asimismo, se informa que para dar cumplimiento al “Protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones” se solicita la presencia de los representantes del Órgano Interno de Control del Instituto FONACOT, Área Jurídica y del Área Técnica, para llevar a cabo dicha visita.

En este acto se hace entrega para su evaluación al Representante del área requirente CD que contiene la propuesta técnica del licitante:

| No. | LICITANTES QUE PRESENTARON SUS PROPOSICIONES ELECTRÓNICAMENTE (VÍA COMPRANET) |
|-----|---|
| 1 | GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C. V., |

De conformidad con el artículo 35 fracción III de La Ley, la proposición se recibió para su evaluación y con base en ella, se emitirá el fallo correspondiente, el cual será dado a conocer en junta pública el día **03 de agosto de 2018, a las 14:00 horas** en el Auditorio del 4° piso del edificio ubicado en Avenida Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, mismo que podrá ser diferido, siempre y cuando, el nuevo plazo no exceda de 20 días naturales contados a partir del plazo establecido originalmente para el fallo.

Para efectos de la notificación y en términos del artículo 37 Bis de La Ley, a partir de esta fecha se pone a disposición de los licitantes, copia de esta Acta en el 1° piso del edificio ubicado en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, en donde se encuentra disponible, por un término de cinco días hábiles, siendo de la exclusiva responsabilidad de los licitantes, acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de la misma. Así mismo, se difundirá un ejemplar de dicha acta en la página: www.compranet.gob.mx; para efectos de su notificación a los licitantes. Dicho procedimiento sustituirá a la notificación personal.

De conformidad con el artículo 47 del Reglamento de “La Ley”, a este acto no asistió ninguna persona que haya manifestado su interés de estar presente en el mismo como observador.

Después de dar lectura a la presente Acta, se dio por terminado este acto, siendo las **17:00 horas**, del día **31 de julio del año 2018**. Esta acta consta de **20 hojas**, firmando para los efectos legales y de conformidad por los asistentes a este evento.

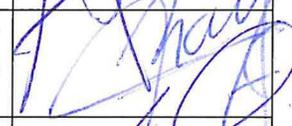
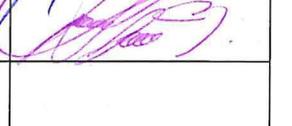
**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE APERTURA DE PROPUESTAS**

| |
|--|
| LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E380-2018 |
| “CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”. |

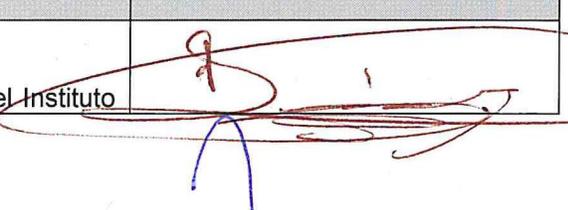
OBSERVADORES

| NOMBRE, RAZÓN Ó DENOMINACIÓN SOCIAL | REPRESENTANTE Y CORREO ELECTRÓNICO | FIRMA |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------|
| | | |

POR EL INSTITUTO FONACOT

| NOMBRE | ÁREA | FIRMA |
|---|---|---|
| C.P. Beatriz Fajardo Espinoza | Subdirectora de Adquisiciones. |  |
| Ing. José Alfredo Cruz Ramírez | Director de Gestión Comercial y Representante del área Técnica y Requirente |  |
| C. Germán Serrano Mares | Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad. |  |
| Lic. Gregorio Miguel Espinosa Aguirre | Representante del Área Jurídica. |  |
| Lic. Nancy Molina Rivera | Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad |  |
| C. María Esther Fuentes Varas de Valdés | Jefe de Oficina de Seguimiento de Contratos. |  |

POR EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

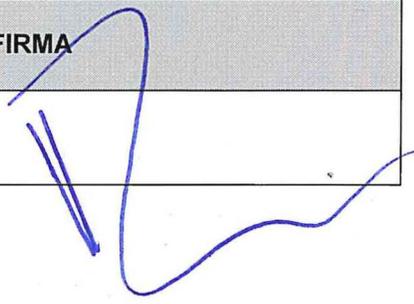
| NOMBRE | FIRMA |
|--|--|
| C.P. Fernando Díaz García Representante del Órgano Interno de Control en el Instituto |  |

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE APERTURA DE PROPUESTAS**

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
NO. LA-014P7R001-E380-2018
"CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
(CAT) DEL INSTITUTO FONACOT".**

| | |
|--|--|
| FONACOT. | |
| Mtro. Edwin Alarcón Ramírez Representante del Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT. |  |

TESTIGO SOCIAL

| NOMBRE | FIRMA |
|---|---|
| Ing. Roberto Benjamín Carmona Fernández PF-037 |  |

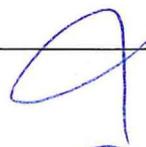
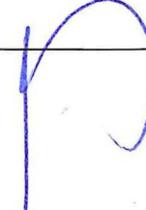


ANEXO 1

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018
“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITANTE: GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C. V.

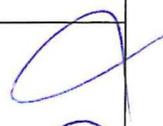
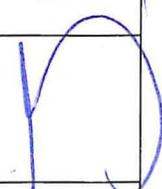
ANEXO 3

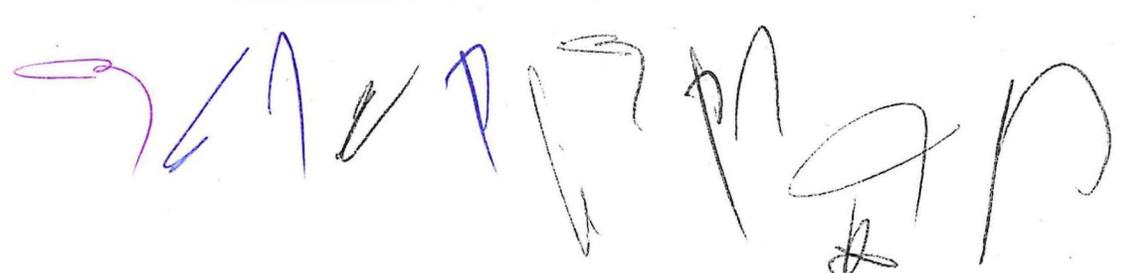
| ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA DE CONFORMIDAD CON EL NUMERAL IV. DE LA CONVOCATORIA | | | | |
|---|--|-------------------|---------------------|---|
| DESCRIPCIÓN | | LICITANTE: | | |
| | | PRESENTA | | |
| | | SI | No. DE FOLIO | NO |
| 1. | El licitante deberá presentar su documentación legal y administrativa foliada de manera consecutiva en cada una de sus hojas que conforman cada una de sus propuestas. | ✓ | | |
| 2. | El licitante deberá presentar acta de nacimiento para el caso de personas físicas y para el caso de personas morales acta constitutiva, así como su última modificación donde se pueda constatar su objeto social, relación de accionistas y su porcentaje de participación, en tamaño carta o legal, legible de cada una de sus fojas. | ✓ | 01-023 | |
| 3. | El licitante deberá presentar poder notarial donde se especifique que el apoderado goza de poder para actos de administración, en tamaño carta o legal, legible de cada una de sus fojas. | ✓ | 024-065 | |
| 4. | El licitante deberá presentar declaración en la que manifieste que acepta todas las cláusulas y condiciones de la convocatoria de licitación, en atención al ACUERDO por el que se establecen las disposiciones para el uso de medios remotos de comunicación electrónica, en el envío de proposiciones dentro de las licitaciones públicas que celebren las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, así como en la presentación de las inconformidades por la misma vía. Anexo 1. | ✓ | 066-067 | |
| 5. | El licitante deberá presentar un escrito en el que su firmante manifieste que cuenta con facultades suficientes para comprometarse y responder por sí o su representada en la presente licitación , así como para suscribir las propuestas técnicas y económicas, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 48 fracción V del RLey . Para tal efecto, el licitante deberá requisitar el Anexo 5 o Anexo 5A e invariablemente se deberá insertar la leyenda “Bajo protesta de decir verdad”. El domicilio que se mencione en los documentos antes citados, será considerado por la Convocante como el indicado para que el licitante reciba toda clase de notificaciones que resulten de los actos, contratos y convenios derivados de este procedimiento. Asimismo deberá contar con una dirección de correo electrónico e indicarlo en el Anexo 5 o Anexo 5A según sea el caso. | ✓ | 068-087 | |
| 6. | Identificación oficial vigente y legible de la persona física o del representante legal de la persona moral, la que deberá contener firma y fotografía, debiendo ser alguno de los siguientes documentos: pasaporte, cartilla, credencial para votar, cédula profesional o los formularios FM2 Y FM3, (Estos dos últimos en caso de ser de nacionalidad extranjera). | ✓ | 088 |  |
| 7. | Escrito del licitante en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que ni el suscrito ni ninguno de los socios integrantes de la persona moral que representa, se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 penúltimo párrafo de La Ley y segundo transitorio del decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de La Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Anexo 6. | ✓ | 089 |  |



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018
“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITANTE: GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C. V.

| ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA DE CONFORMIDAD CON EL NUMERAL IV. DE LA CONVOCATORIA | | | | |
|---|--|-------------------|---------------------|---|
| DESCRIPCIÓN | | LICITANTE: | | |
| | | PRESENTA | | |
| | | SI | No. DE FOLIO | NO |
| 8. | Escrito del licitante en el que manifieste qué documentación de la contenida en sus propuestas técnica y económica considera clasificada como confidencial, reservada y/o comercial reservada, explicando los motivos de clasificación en términos de los artículos 110 y 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública o 113 y 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Anexo 7 (Su no presentación no será motivo de desechamiento). | ✓ | 090 | |
| 9. | Escrito bajo protesta de decir verdad en el que el licitante manifieste la declaración de integridad, de acuerdo a lo señalado en el artículo 29, fracción IX de La Ley, Anexo 8 | ✓ | 091 | |
| 10. | El licitante deberá requisitar el formato de estratificación conforme al Anexo 9. | ✓ | 092 | |
| 11. | Escrito del licitante donde declara que ha leído la convocatoria, y se encuentra conforme con los criterios de adjudicación, así como con todos y cada uno de los puntos que en ésta se señalan. Anexo 10. | ✓ | 093 | |
| 12. | Escrito en donde el licitante exprese bajo protesta de decir verdad que no se encuentra bajo el supuesto de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículo 49 fracción IX en el que manifieste que no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un Conflicto de Interés. En caso de ser personal moral dichas manifestaciones deberán presentarse respecto de los socios o accionistas que ejerzan el control de la sociedad, indicando nombre y apellidos de cada uno de ellos. En caso de que los socios o accionistas sean personas morales dicho documento deberá ir suscrito por el representante legal de cada persona moral. Anexo 12 | ✓ | 094 - 096 | |
| 13. | El licitante deberá presentar documento actualizado expedido por el SAT en el que se emita opinión sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en sentido positivo (para efectos del art. 32-D del CFF). La fecha de consulta deberá tener como máximo, vigencia de un mes a la fecha de la apertura de proposiciones. | ✓ | 097 | |
| 14. | El licitante deberá presentar opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo. Apéndice “E”). La fecha de consulta deberá tener como máximo, vigencia de un mes a la fecha de la apertura de proposiciones. | ✓ | 098 |  |
| 15. | El licitante deberá presentar la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos , en donde indique que se encuentra al corriente de sus aportaciones ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores. La fecha de consulta deberá tener como máximo, vigencia de un mes a la fecha de la apertura de proposiciones. | ✓ | 099 |  |
| 16. | El licitante deberá presentar carta de Bienvenida de afiliación de su Centro de Trabajo al Instituto FONACOT. | ✓ | 101-102 | |
| 17. | El licitante deberá presentar registro único de proveedores y contratistas (RUPC). (Su no presentación no será motivo de desechamiento). Este requisito fue incluido de conformidad con la PRECISIÓN ADMINISTRATIVA 4. | | | ✓ |



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018
“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITANTE: GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C. V.

ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA DE CONFORMIDAD CON EL NUMERAL IV. DE LA CONVOCATORIA

| DESCRIPCIÓN | LICITANTE: | | |
|--|------------|--------------|----|
| | PRESENTA | | |
| | SI | No. DE FOLIO | NO |
| <p>18. Para el caso de que se participe por medio de presentación conjunta, será necesario que el representante común de la agrupación señale a través de escrito simple, que la proposición se presenta en forma conjunta, así mismo deberá presentar el convenio conforme a lo establecido en el numeral III.4.5.1.3. PARTICIPACIÓN CONJUNTA de la Convocatoria.</p> <p>En este caso, el representante común deberá presentar todos y cada uno de los escritos solicitados en el presente numeral, y cada una de las personas que integran la participación conjunta deberá entregar los escritos de los incisos 1 al 17 del presente numeral.</p> | ✓ | 100 | |

The bottom of the page contains several handwritten signatures in blue and purple ink. There are approximately six distinct signatures, some appearing to be initials or full names, scattered across the lower right and center of the page.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018
“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITANTE: GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C. V.

ANEXO 4

| ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA PROPOSICIÓN TÉCNICA CONFORME A LO SOLICITADO EN EL NUMERAL V.1 | | | | |
|---|--|----------|---|----|
| DESCRIPCIÓN | | PRESENTA | | |
| | | SI | NO. DE FOLIO | NO |
| REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES QUE LOS LICITANTES DEBERÁN CUMPLIR | | | | |
| A. | El licitante deberá presentar su propuesta totalmente foliada de manera consecutiva en cada una de sus hojas que conforman su propuesta. | ✓ | | |
| B. | Descripción y especificaciones a detalle del servicio objeto de la presente licitación, establecidas en el Anexo 13 Características Técnicas del Servicio , considerando las precisiones y modificaciones derivadas de la junta de aclaraciones. | ✓ | 01 al : 89 | |
| C. | Escrito del licitante mediante el cual manifieste que su representada cuenta con personal técnico especializado y capacitado en el ramo; técnicas, procedimientos y equipos suficientes, adecuados y disponibles a fin de garantizar el servicio objeto de esta licitación sea con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida, comprometiéndose a desarrollarlo a satisfacción de la Convocante, por lo que en caso de resultar ganador realizará, la prestación del servicio durante la vigencia del contrato, por su cuenta, cargo y riesgo conforme a las condiciones descritas en el Anexo 13 “Características Técnicas del Servicio” . (Anexo 14). | ✓ | 079 | |
| D. | El licitante deberá presentar su última declaración provisional 2018 presentadas por el licitante ante el Sistema de Administración Tributaria (SAT). | | En la evaluación cuantitativa, no se observó este documento | |
| REQUISITOS MÍNIMOS PARA SER OBJETO DE EVALUACIÓN POR PUNTOS Y PORCENTAJES | | | | |

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018
“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”.

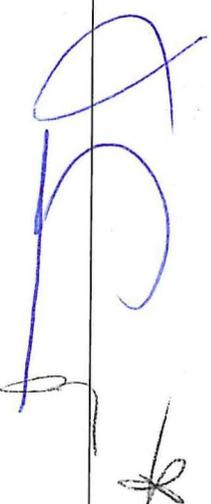
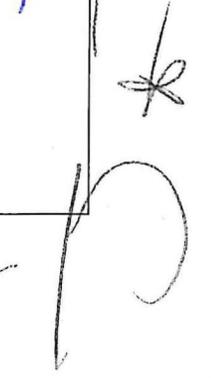
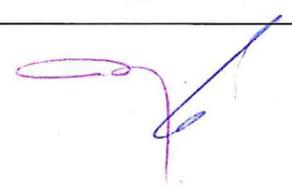
LICITANTE: GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C. V.

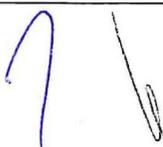
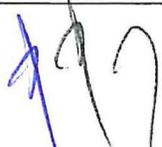
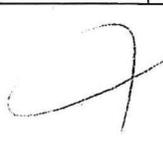
| ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA PROPOSICIÓN TÉCNICA CONFORME A LO SOLICITADO EN EL NUMERAL V.1 | | | |
|---|--|--|---|
| DESCRIPCIÓN | PRESENTA | | |
| | SI | NO. DE FOLIO | NO |
| <p>El licitante deberá acreditar el cumplimiento de los requerimientos descritos en el numeral III.4.2.1. VISITA A LAS INSTALACIONES del Anexo 13 “Características Técnicas del Servicio”, para ser considerado en la evaluación de puntos y porcentajes. El Licitante que no haya acreditado dichos requisitos no será evaluado. Este punto se acreditará con la cédula de evaluación (Anexo 13 A Visita a las Instalaciones) que será firmada por el área Requirente y técnica de la Convocante y el representante legal del licitante que corresponda para lo cual deberá contar con lo siguiente:</p> <p>Centro principal.</p> <p>1 Un área destinada exclusiva para la prestación del servicio al Instituto, considerando como mínimo 200 estaciones de trabajo incluyendo las que actualmente estén utilizando con otros trabajadores serán destinadas al Instituto y deberá estar aislada por muros fijos no removibles, y puertas que impidan el acceso a personal no autorizado con la capacidad de ampliar a corto plazo el número de estaciones presentando plano del área de trabajo con las estaciones actuales.</p> <p>2 Documentos del diagrama de tierras o de las instalaciones eléctricas avalado por un perito autorizado por la Secretaría de Energía (SENER) u otra entidad certificadora u otra entidad certificadora para verificar instalaciones eléctricas. La certificación no deberá tener una antigüedad mayor a un año.</p> <p>3 Equipo de suministro de energía ininterrumpida (UPS) en redundancia con un tiempo mínimo de 10 minutos de soporte eléctrico, con conexiones eléctricas y circuitos separados de la red normal y computacional, que deberá acreditar con el cálculo de consumo de energía contra capacidad del equipo, firmado por un, perito autorizado por la Secretaría de Energía (SENER) u otra entidad certificadora u otra entidad certificadora para verificar instalaciones eléctricas anexará cédula profesional del mismo, asimismo deberá comprobar contar con los equipos presentando la descripción del o los equipos, o mediante facturas, contratos de arrendamiento y contratos de servicio.</p> <p>4 Dos plantas de emergencia de energía eléctrica, con capacidad mínima para garantizar la operación en un 70 por ciento del Centro de Atención Telefónica, que acreditara con el cálculo de consumo de energía contra capacidad del equipo, firmado por un perito autorizado por la Secretaría de Energía (SENER) u otra entidad certificadora u otra entidad certificadora para verificar instalaciones eléctricas, anexando cedula profesional del mismo, así como presentar la descripción del equipo.</p> <p>5 Acometidas de enlaces de comunicación que sean a través de fibra óptica, cobre y microonda. comprobar presentando fotografías, descripción del o los equipos o mediante facturas, contratos de arrendamiento o contratos de servicio.</p> <p>6 Sistema de cableado estructurado mínimo CAT 6, con (capacidad de transmisión de 1 GB), lo cual se deberá comprobar presentando documento que ampare la certificación del cableado emitida por RCDD o documento que ampare su certificación (emitida por la BICSI).</p> <p>7 Las estaciones de trabajo para el personal asignado para el otorgamiento del servicio, deberá contar con sistema operativo y software de protección contra malware vigente y actualizado. Lo cual deberá comprobar presentando facturas, contratos de arrendamiento o contratos de servicio.</p> <p>8 Dispositivos de monitoreo de accesos CCTV, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción de los equipos. El cual debe incluir, copia de las facturas, contratos de arrendamiento o contratos de servicio.</p> <p>9 Presentar la impresión de las pantallas, así como los modelos de datos o diagramas de entidad-relación de la base de datos del sistema del Centro de Atención Telefónica para el registro, consulta, administración y seguimiento de información; así como para el sistema que permite concertar, administrar, cancelar y reprogramar citas de los trabajadores. Acorde a lo indicado en el anexo técnico.</p> <p>10 Contar con un sistema de monitoreo de eventos en Red en tiempo real, de dispositivos internos y externos, más los enlaces. Deberá usar software y hardware de propósito específico, no se aceptará software de uso libre, opensource o demos. Deberá acreditarlos dentro de propuesta técnica con copia de la factura y licencia a nombre del prestador del servicio. El monitoreo de la red se realizará con un sistema para monitorear redes a través de un servidor que revise todos los dispositivos activos, notificando la falla automáticamente. Acorde a lo indicado en el anexo técnico.</p> <p>11 Mostrar evidencia de conectividad actual con el centro alterno mediante enlaces dedicados que soporten las cargas de trabajo solicitadas por la convocante, una conexión punto a punto o una VPN encriptada adjuntado en su propuesta constancia de la propiedad del equipo con la que implementará el servicio, cálculos de ingeniería y factibilidad, anexándolo en la parte correspondiente al plan de Continuidad. Acorde a lo indicado en el anexo técnico.</p> <p>12 Plan de protección civil vigente del inmueble principal en el que se prestará el servicio avalado por la autoridad competente, así como un dictamen de seguridad estructural posterior al 19 de septiembre del 2017 firmado por un DRO, adjuntando copia de la cedula profesional del mismo.</p> | <p>✓</p> | <p>95-109</p> <p>110-116</p> <p>117-136</p> <p>137-161</p> <p>162-214</p> <p>215-240</p> <p>241-247</p> <p>248-254</p> <p>255-263</p> <p>264-269</p> <p>270-281</p> <p>282-305</p> <p>306-320</p> <p>321-337</p> | <p></p> |

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018
“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITANTE: GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C. V.

| ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA PROPOSICIÓN TÉCNICA CONFORME A LO SOLICITADO EN EL NUMERAL V.1 | | | |
|--|----------|--------------|----|
| DESCRIPCIÓN | PRESENTA | | |
| | SI | NO. DE FOLIO | NO |
| 13 Portal web con indicadores de negocio dedicado y configurable para la convocante. El portal tendrá la forma de un tablero de control con nivel de acceso personalizado por perfil de usuario, con indicadores relativos a la operación, calidad, disponibilidad, tiempo de respuesta, abandono de llamadas, agentes activos, agentes desconectados, número de llamadas recibidas, número de llamadas atendidas, estatus de la actividad de los agentes, porcentaje de la calidad en el servicio, monitoreo de llamadas en Acorde a lo indicado en el anexo técnico. | ✓ | 338-341 | |
| 14 Deberá contar con una mesa de ayuda que brinde apoyo a las sucursales del Instituto FONACOT por fallas en el servicio. La plataforma utilizada en la mesa de ayuda deberá estar certificada en mínimo 7 procesos de ITIL y será verificable en la página de la certificadora PINK-ELEPHANT; El licitante incluirá en su propuesta la marca y modelo de la plataforma utilizada así como, capturas de pantalla de la misma y será verificable durante la visita. | ✓ | 342-361 | |
| 15 Sistema de Gestión Propietario BPM, integrado de forma nativa a la plataforma de operación. Deberá mostrar casos de uso de los procesos de atención al cliente, mediante la captura de las pantallas correspondientes donde se muestre la funcionalidad la cual se verificará en la Visita, carta expedida por el titular de los derechos de autor y licencia de uso vigente; así como copia del registro ante el INDAUTOR. Acorde a lo indicado en el anexo técnico. | ✓ | 362-375 | |
| 16. Deberá contar con autenticación de dos pasos siendo uno de esos pasos el control biométrico para obtener acceso al sistema. Lo anterior, se verificará con la información incluida en la propuesta técnica y se verificará en la visita al centro principal del licitante. | ✓ | 376-385 | |
| 17. En la visita se verificará la operatividad y funcionalidad de los sistemas solicitados en el apartado II.3. INFRAESTRUCTURA Y RECURSO HUMANO. | | | |
| INFRAESTRUCTURA | | | |
| 1. Que se demuestre la operación de las funciones del sistema de inteligencia artificial. | | | |
| 2. El sistema de guías interactivas. | | | |
| 3. El sistema "Text to speech". | | | |
| 4.- La funcionalidad de casos de uso de los procesos de atención al cliente del sistema BPM. | ✓ | 386-476 | |
| 5. Grabación abierta de los scripts 100% configurables al tipo de invitación y encuesta que solicite al administrador del contrato. | | | |
| 6. Funcionalidad de una herramienta CONFIGURABLE, integrada a su plataforma, que le permita diseñar plantillas de encuestas y/o Invitaciones específicas. | | | |
| RECURSO HUMANO. | | | |
| 7. Operación del sistema de recursos humanos. | ✓ | 477-498 | |
| 8. Se revisará la aplicación ejecutable con la liga web para ingresar de forma remota para consulta, registro, administración y seguimiento de la herramienta de citas. | | | |
| El SITE del centro principal deberá contar al menos con lo siguiente: | | | |
| 1 Sistemas de aire acondicionado, así como controles de humedad y temperatura, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o de los equipos, el cual debe incluir, facturas, contratos de arrendamiento o contratos de servicio. Acorde a lo indicado en el anexo técnico. | ✓ | 499-504 | |
| 2 Dispositivos de monitoreo de accesos CCTV, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos, copia de la factura de compra o contratos de arrendamiento, para lo cual deberá contener la descripción de los equipos, debe estar vigente y celebrado entre el arrendador y el prestador del servicio. Acorde a lo indicado en el anexo técnico. | ✓ | 505-510 | |
| 3 Sistema de control de acceso para la puerta principal, site de cómputo y entrada al área de CAT automatizado tales como lectores de tarjeta, biométricos, retinas, entre otros; lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos, copia de la factura de compra o contratos de arrendamiento, para lo cual deberá contener la descripción de los equipos, debe estar vigente y celebrado entre el arrendador y el prestador del servicio. Acorde a lo indicado en el anexo técnico. | ✓ | 511-518 | |
| 4 Sistema de detección y extinción de fuego con base en gas FM200, o de sistemas de extinción diferentes, con beneficios ambientales y mayor efectividad, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción de o los equipos. Acorde a lo indicado en el anexo técnico. | ✓ | 519-523 | |
| 5 El SITE de computo deberá contar mínimo con la siguiente distribución: una área de servidores con puerta y control de acceso, así como, piso falso y sistema de seguridad, una área de telecomunicaciones con puerta propia y control de acceso biométrico independiente, dividido del área de servidores y finalmente una área de energía con puerta y control de acceso independiente. Para lo cual el licitante en su propuesta presentara layout (en Office o PDF) de las tres áreas y fotografías de los componentes solicitados. Acorde a lo solicitado en el Anexo Técnico. | ✓ | 524-538 | |
| 6 Escrito en el que garantice la posesión del equipamiento, anteriormente mencionado, por lo menos el tiempo de duración del contrato derivado del presente procedimiento. Acorde a lo indicado en el anexo técnico. | ✓ | 539 | |
| La descripción del o los equipos deberá incluir marca, modelo, número de serie y características técnicas. | ✓ | 540-547 | |


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018
“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITANTE: GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C. V.

| ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA PROPOSICIÓN TÉCNICA CONFORME A LO SOLICITADO EN EL NUMERAL V.1 | | | | |
|---|---|----------|--------------|----|
| DESCRIPCIÓN | | PRESENTA | | |
| | | SI | NO. DE FOLIO | NO |
| F. | Descripción de la solución, diagramas de casos de uso entre el agente inteligente y el formulario, captura de pantalla de todo el proceso de formulación de citas sin operador. | ✓ | 548- 560 | |
| G. | Diagrama técnico detallando como soportará de forma integrada en su plataforma con un sistema computarizado central para la grabación de voz de las llamadas. | ✓ | 561- 567 | |
| H. | Proporcionar acceso de prueba a alguna plataforma similar para acceder a grabaciones históricas. | ✓ | 568- 572 | |
| I. | Para acreditar el monitoreo aleatorio de las llamadas en línea de los asesores telefónicos, el licitante otorgará un acceso de prueba vía web a alguna plataforma similar. | ✓ | 573- 578 | |
| J. | Comprobantes de pago de los certificados SSL de los enlaces seguros para realizar el monitoreo a través de Internet. | ✓ | 579- 582 | |
| K. | El Licitante en su propuesta proporcionara las instrucciones y credenciales de acceso a un sistema de monitoreo que cumpla con las características señaladas a fin de comprobar el cumplimiento del requisito. | ✓ | 583- 589 | |
| L. | En su propuesta integrará el algoritmo de validación de la base de datos del IFT, y el documento que permite el acceso a la base de datos de teléfonos excluidos por alguna autoridad. PRECISIÓN TÉCNICA No. 5 | ✓ | 590- 598 | |
| M. | El licitante en su propuesta presentara el contrato que le da derecho a utilizar el número corto para el envío de SMS. | ✓ | 599-604 | |
| N. | Presentar diagramas de conexión de los servicios del CAT con los sistemas y plataformas del Instituto FONACOT y lista de equipos disponibles. | ✓ | 605-608 | |
| O. | Deberá de presentar una dirección y dominio de internet verificable. | ✓ | 609-610 | |
| P. | El licitante deberá presentar un plan de conexión con documentos o cálculos que comprueben su calendario, como pueden ser: el plan de implementación más una carta compromiso del proveedor que se comprometa a cumplir con el plan de implementación o cálculos de enlace firmados por un ingeniero en comunicaciones anexando su cedula profesional en donde se demuestre la factibilidad del enlace del centro principal con los sistemas del Instituto FONACOT. | ✓ | 615- 622 | |
| Q. | Plan de implementación o cálculos de enlace firmados por un ingeniero en comunicaciones anexando su cedula profesional en donde se demuestre la factibilidad del enlace del centro de atención alterno con los sistemas del Instituto FONACOT . | ✓ | 611-614 | |
| R. | Presentar cálculo de capacidad del ancho de banda de ambos enlaces contra carga del enlace firmado por ingeniero en comunicaciones anexando su cedula profesional a la propuesta para brindar el servicio conforme a los requerimientos establecidos en el Anexo 13 “Características Técnicas del Servicio”. | ✓ | 630- 632 | |
| S. | Carta de certificación y cedula del perito RCCD que avale Red cableado categoría 6 | ✓ | 633-639 | |
| T. | Capturas de pantalla de los sistemas que realizan las funciones solicitadas con otros clientes del sistema de control de calidad de los asesores | ✓ | 640-661. | |
| U. | Integrar en su propuesta capturas de pantalla que demuestren la funcionalidad de crear catálogos nuevos de acuerdo a las necesidades del Instituto FONACOT 100% configurables en sus pantallas y campos. | ✓ | 662-673 | |



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018
“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”.

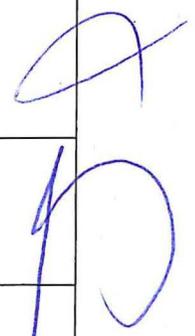
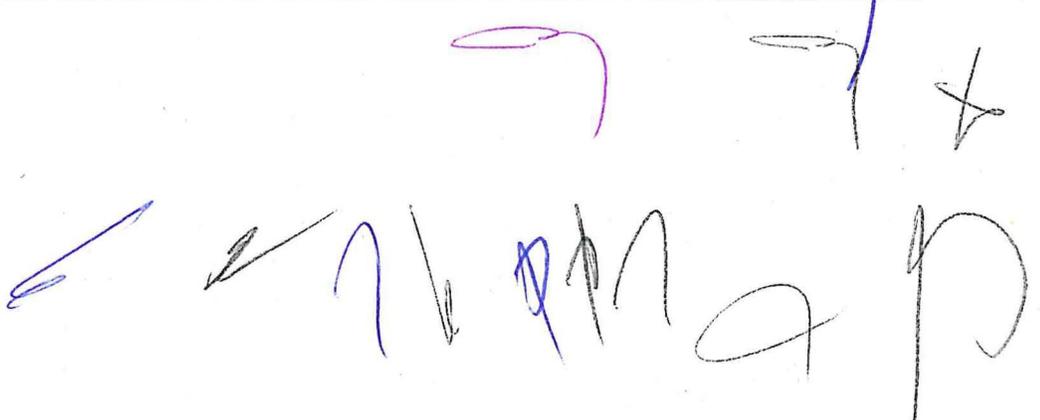
LICITANTE: GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C. V.

| ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA PROPOSICIÓN TÉCNICA CONFORME A LO SOLICITADO EN EL NUMERAL V.1 | | | |
|---|----------|--|--------|
| DESCRIPCIÓN | PRESENTA | | |
| | SI | NO. DE FOLIO | NO |
| V. | ✓ | 674- 675 | |
| W. | ✓ | 676- 699 | |
| X. | ✓ | 700- 702 | |
| Y. | ✓ | 703 705 | |
| DOCUMENTACIÓN QUE LOS LICITANTES DEBERÁN PRESENTAR DENTRO DE SU PROPOSTA TÉCNICA PARA SER EVALUADOS A TRAVÉS DE PUNTOS Y PORCENTAJES | | | |
| Z. | ✓ | 707 <caratula> 1910-2007 | |
| AA. | | 708 <Caratula> 2008- 2293 | A |
| BB. | ✓ | De la evaluación cuantitativa no se observó este documento | B X |

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018
“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITANTE: GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C. V.

| ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA PROPOSICIÓN TÉCNICA CONFORME A LO SOLICITADO EN EL NUMERAL V.1 | | | | |
|---|--|----------|-----------------|----|
| | DESCRIPCIÓN | PRESENTA | | |
| | | SI | NO. DE FOLIO | NO |
| CC. | El licitante deberá acreditar su capacidad de recursos económicos presentando copia de la última declaración fiscal anual correspondiente al Ejercicio Fiscal 2017, en la que se compruebe que sus ingresos fueron igual o mayor al 20% del monto máximo total de su oferta económica. | ✓ | 2295- 2323 | |
| DD. | El licitante deberá acreditar su capacidad de recursos de equipamiento, mediante la presentación de: Factura, licencia o INDAUTOR a nombre del prestador del servicio del uso del software del sistema de monitoreo de eventos en tiempo real, plataforma de telefonía, CRM, ACD, IVR, etc., conforme el numeral 1.2.2 CAPACIDAD DE LOS RECURSOS DE EQUIPAMIENTO del cuadro de Puntos y Porcentajes. | ✓ | 2324 - 2567 | |
| EE. | Para acreditar la participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad, el licitante deberá presentar el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social y describiendo las funciones o responsabilidades que desempeña en la empresa. | ✓ | 2568- 2569 | |
| FF. | Para que el licitante acredite el rubro de participación de MiPymes, deberá demostrar documentalmente que la empresa licitante cuenta con un registro ante el IMPI de innovación tecnológica relacionada con el servicio objeto de la presente licitación. | ✓ | 2570- 2572 | |
| GG. | Para acreditar la equidad de género el licitante deberá presentar evidencia de haber aplicado políticas y/o prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto. En el caso de propuestas conjuntas, se otorgará el puntaje señalado para este rubro, cuando al menos una. | ✓ | 2573 - 2574 | |
| HH. | Para acreditar la experiencia requerida, el licitante deberá presentar mínimo 3 contratos, firmados, adjudicados, plurianuales que pueden estar vigentes, en este caso se tomaran los años ya vencidos y/o concluidos, a nombre del Licitante cuyo objeto y alcance describa claramente que se trata de por lo menos un servicio similar a la naturaleza objeto del presente proceso de licitación, es decir, un contrato se contabilizará cuando tenga al menos uno de los siguientes rubros: La prestación de servicios a clientes como: saldos de tarjetas de crédito, información sobre estados de cuenta, pagos vía telefónica, cobranza a personas físicas y morales, telemarketing, campañas por email y sms, por más de un año interrumpido. | ✓ | 1,109 1,909 | |
| II. | Se aceptará la presentación de contratos plurianuales firmado(s), adjudicado(s) y concluidos a nombre del licitante participante siempre y cuando las fechas de término estén en el límite máximo de 10 años de antigüedad a partir de la fecha de presentación y apertura de proposiciones de la presente licitación. | ✓ | 1.109 - 1909 | |
| JJ. | El certificado SSL debe tener al menos 256 bits para datos no sensibles y 1,024 para datos sensibles. El licitante dentro de su propuesta adjuntara los comprobantes de pago de los certificados SSL correspondientes. | ✓ | 2548- 2554 | |

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018
“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITANTE: GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C. V.

| ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA PROPOSICIÓN TÉCNICA CONFORME A LO SOLICITADO EN EL NUMERAL V.1 | | | |
|---|----------|--------------|----|
| DESCRIPCIÓN | PRESENTA | | |
| | SI | NO. DE FOLIO | NO |
| KK. El licitante deberá Demostrar con contratos de clientes actuales el servicio prestado sin que esto afecte su confidencialidad en los que se especifique el tipo de servicios a través del Centro de Atención Telefónica, en los dos últimos años y con una vigencia de más de un año, considerando como máximo 10 contratos y cumpliendo con los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> - Acreditar el mayor número de contratos cumplidos satisfactoriamente dentro de los 2 años, estos contratos deben tener una vigencia mínima de 1 año, cuando menos un contrato con el Gobierno Federal, en el último año y el resto con empresas privadas. - Tener al menos 2 años de experiencia en la prestación de servicios de Centros de Contacto (Call Center). - Contar con experiencia comprobada en Centros de Contacto (Call Center), especializados en prestación de servicios a instituciones del sector financiero y de atención a programas sociales, información de tarjetas de crédito, información sobre estados de cuenta a personas físicas o morales, por más de dos años ininterrumpidos. - La experiencia deberá ser comprobada con copia de los contratos de los servicios solicitados, así como reportes de operación que contenga los indicadores KPI. | ✓ | 2576 | |
| LL. Esquema estructural de la organización de los Recursos Humanos, señalando claramente cada uno de los elementos de personal que proporcionarán el servicio de acuerdo a lo solicitado en este anexo, esto es: <ul style="list-style-type: none"> 1 Líder de Proyecto 3 Coordinadores 1 Programador 3 Supervisor 60 Asesores Telefónicos Para lo cual el prestador del servicio deberá acompañar un organigrama en el cual se identifique la función de personal destinado a la prestación del servicio y puesto desempeñado. Pudiendo incluir nombre y puesto. | ✓ | 2668 2681 | |
| MM. El licitante deberá presentar una metodología como parte de su propuesta de atención del Centro de Atención Telefónica, de acuerdo a las mejores prácticas de ITIL V3, incluyendo la descripción del procedimiento para realizar el monitoreo Online, conforme al del Anexo 13 “Características Técnicas del Servicio”. | ✓ | 2585 2620 | |

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018
“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITANTE: GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C. V.

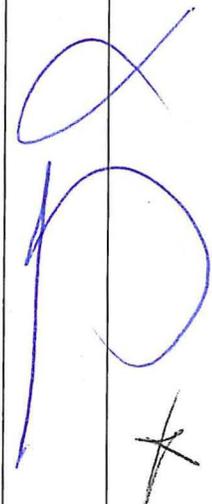
ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA PROPOSICIÓN TÉCNICA CONFORME A LO SOLICITADO EN EL NUMERAL V.1

| DESCRIPCIÓN | PRESENTA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|----------------------------|----------------------------|---|-------------------------|---------|---|-----------------------------|---------|---|-----------|---------|---|-----------------|--------|---|---|---------|----------|--|---|
| | SI | NO. DE FOLIO | NO | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>El Licitante deberá presentar su Plan de Contingencia o continuidad de negocio (BCP Business Continuity Plan) y cómo se empleará para mantener la continuidad del servicio objeto de la presente contratación, considerando los escenarios y requerimientos del Anexo 13 “Características Técnicas del Servicio”.</p> <p>II.1.14. Contingencia. El prestador del servicio deberá contar con dos centros alternos: uno a 5 kilómetros a la redonda del Centro principal y el otro ubicado en cualquier Ciudad de las consideradas dentro de la zona de sismicidad “A” dentro de la República Mexicana. El prestador del servicio deberá contar con la capacidad de migrar al centro alternativo el total de la operación después de comenzar la contingencia:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin: 10px 0;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">Escenario</th> <th style="width: 60%;">Descripción del evento</th> <th style="width: 30%;">Tiempo Máximo de Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Manifestación o bloqueo</td> <td style="text-align: center;">30 Min.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Incendio o incidente mayor.</td> <td style="text-align: center;">12 hrs.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Terremoto</td> <td style="text-align: center;">12 hrs.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>Falla eléctrica</td> <td style="text-align: center;">0 Min.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>Caída de servicios de telecomunicaciones.</td> <td style="text-align: center;">15 Min.</td> </tr> </tbody> </table> <p>El prestador del servicio deberá considerar y presentar dentro de su propuesta el procedimiento y los diagramas necesarios para la puesta en operación del plan de contingencias con los diferentes escenarios o fases, así como, evidencia de su viabilidad, donde se compruebe que se cuenta con los elementos materiales, humanos y tecnológicos necesarios para cumplir los tiempos marcados.</p> <p>NN. Primer escenario el personal se trasladará de manera provisional a un centro alternativo del proveedor que se encuentre a una distancia máxima de 5 km a la redonda del centro principal, para lo cual, deberá de adjuntar en su propuesta: contrato de arrendamiento o escritura a nombre del licitante del centro alternativo, así como mapa que contenga su ubicación.</p> <p>Segundo escenario se trasladará la operación de manera permanente a un centro alternativo del proveedor que cuente con toda la infraestructura del centro principal en un máximo de 12 horas, para lo cual, deberá de adjuntar en su propuesta: contrato de arrendamiento o escritura a nombre del licitante de ambos centros alternos (uno a 5 kilómetros a la redonda del Centro principal y el otro ubicado en cualquier Ciudad de las consideradas dentro de la zona de sismicidad “A” dentro de la República Mexicana) y descripción de esos centros alternos.</p> <p>Tercer escenario deberá de trasladar la operación del centro principal a un segundo centro alternativo que se encuentre ubicado en una zona de sismicidad “A” en un máximo de 12 horas y durante el tiempo que prevalezca la contingencia. El licitante deberá de presentar en su propuesta los siguientes documentos: comprobante de domicilio del sitio alternativo así como fotografías donde se constate que el domicilio corresponde y está equipado como CAT, además en su propuesta deberá de presentar dictamen de seguridad estructural firmado por un DRO para el sitio principal con fecha posterior al 19 de septiembre de 2017, así como plan de protección civil avalado por la autoridad correspondiente, de igual forma deberá adjuntar constancia de uso de suelo.</p> | Escenario | Descripción del evento | Tiempo Máximo de Respuesta | 1 | Manifestación o bloqueo | 30 Min. | 2 | Incendio o incidente mayor. | 12 hrs. | 3 | Terremoto | 12 hrs. | 4 | Falla eléctrica | 0 Min. | 5 | Caída de servicios de telecomunicaciones. | 15 Min. | <p>✓</p> | <p style="font-size: 1.2em;">2621-</p> <p style="font-size: 1.2em;">2667</p> | <p style="font-size: 2em; color: blue;">X</p> <p style="font-size: 2em; color: blue;">M</p> <p style="font-size: 2em; color: blue;">X</p> |
| Escenario | Descripción del evento | Tiempo Máximo de Respuesta | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Manifestación o bloqueo | 30 Min. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Incendio o incidente mayor. | 12 hrs. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Terremoto | 12 hrs. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Falla eléctrica | 0 Min. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Caída de servicios de telecomunicaciones. | 15 Min. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018
“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITANTE: GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C. V.

| ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA PROPOSICIÓN TÉCNICA CONFORME A LO SOLICITADO EN EL NUMERAL V.1 | | | |
|--|----------|------------------------|----|
| DESCRIPCIÓN | PRESENTA | | |
| | SI | NO. DE FOLIO | NO |
| <p>Cuarto escenario en caso de pérdida de energía eléctrica el proveedor deberá de contar con la siguiente infraestructura mínima en el centro principal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circuito centralizado de UPS por cada 100 PC. • Circuito centralizado de UPS para el Site de cómputo y comunicaciones. • Una planta de emergencia calculada para soportar el 100% de la carga del CAT. • Una planta de emergencia en configuración N+1 de las mismas características de la planta. • Alarma de corte o caída de corriente eléctrica de la acometida vía notificación PUSH al teléfono celular del administrador de contrato y al responsable del CAT notificando caída de energía y retorno de energía. <p>El procedimiento en caso de falla eléctrica los sistemas de UPS mantendrán la operación de los sistemas de cómputo, telefonía y enlaces. La planta principal iniciará de manera automática su operación y mantendrá la carga de los sistemas de UPS, la planta secundaria operará en caso de: calentamiento, sobredemanda, o falla de la planta principal.</p> <p>Para corroborar que el licitante cuenta con los sistemas y equipos requeridos deberá de adjuntar en su propuesta técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factura a nombre del licitante, descripción, fotografía y cálculo de capacidad de carga de los sistemas de UPS firmado por perito autorizado por la Secretaría de Energía (SENER) u otra entidad certificadora para verificar instalaciones eléctricas. • Factura a nombre del licitante, descripción, fotografía y captura de pantalla de sistema de notificaciones de corte de energía. • Factura a nombre del licitante, descripción, fotografía y cálculo de capacidad de carga de las plantas de emergencia firmado por perito autorizado por la Secretaría de Energía (SENER) u otra entidad certificadora para verificar instalaciones eléctricas. <p>El funcionamiento de estos sistemas será verificado durante la visita a las instalaciones del licitante.</p> <p>Quinto escenario para mitigar el riesgo de caída de enlace de comunicaciones con el proveedor principal el licitante deberá de contar con los siguientes sistemas de respaldo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un enlace principal por MPLS con el instituto • Mínimo contar con contrato con 4 proveedores distintos de telefonía y de Internet. • Un enlace dedicado por microondas con cuando menos dos sitios alternos que a su vez cuenten con proveedores de telecomunicaciones y que puedan operar como principales. • Un enlace vía VPN con dos sitios alternos que a su vez cuenten con proveedores de telecomunicaciones. <p>El procedimiento de operación normal es a través de la MPLS y servicios de telefonía, en caso de falla se operará a través de algún sitio alternativo conectado por microondas, en caso de falla de la microonda se habilitará el VPN entre el sitio principal y algún sitio alternativo en un máximo de 15 minutos.</p> | <p>✓</p> | <p>2621 - 2667</p> | |




LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018
“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITANTE: GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C. V.

| ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA PROPOSICIÓN TÉCNICA CONFORME A LO SOLICITADO EN EL NUMERAL V.1 | | | |
|--|----------|------------------------|----|
| DESCRIPCIÓN | PRESENTA | | |
| | SI | NO. DE FOLIO | NO |
| <p>El procedimiento de operación normal es a través de la MPLS y servicios de telefonía, en caso de falla se operará a través de algún sitio alternativo conectado por microondas, en caso de falla de la microonda se habilitará el VPN entre el sitio principal y algún sitio alternativo en un máximo de 15 minutos.</p> <p>Para corroborar que el licitante cuenta con los sistemas y equipos requeridos deberá de adjuntar en su propuesta técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratos de telefonía con cuando menos 4 carriers distintos de telefonía a nombre del licitante. • Contratos de Internet a nombre del Licitante. • Deberá de presentar facturas del equipo a nombre del proveedor, fotografías, así como diagrama de conexión del sitio principal con dos sitios alternos vía microondas, estudio de línea de vista de ambos y cálculo de enlace de la microonda. • Descripción y diagrama de conexión de VPN adjuntando factura y fotografía del equipo utilizado. <p>El prestador del servicio deberá mostrar que cuenta con planes de contingencia presentando evidencias de cuando menos un proyecto, así como contar con certificados de protección civil de sus instalaciones.</p> <p>El prestador del servicio deberá contar con la infraestructura lista para que, por necesidades del Instituto FONACOT se pueda incrementar mínimo el 20% el servicio en cuanto a número de estaciones por temporalidades cortas o bien por días específicos por eventos extraordinarios. Para lo cual deberá presentar en su propuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Layout (en office o PDF) de las instalaciones del CAT principal que demuestre que cuenta con capacidad para mínimo 400 posiciones. • Contratos de telecomunicaciones que demuestren capacidad en el centro principal para 400 llamadas concurrentes mínimo. • Memoria técnica de cableado estructurado avalado por perito RCDD que demuestre la existencia de mínimo 400 nodos de cómputo. • Cálculo de carga eléctrica firmada por perito autorizado por la Secretaría de Energía (SENER) u otra entidad certificadora para verificar instalaciones eléctricas, que demuestre que la red eléctrica, sistema de UPS y plantas de emergencia soportan 400 equipos de cómputo simultáneos. <p>El prestador del servicio deberá contar con un plan de contingencia que garantice la no contaminación de la información integrada y la posibilidad de que en su momento pueda ser recuperada. Los procedimientos de seguridad y salvaguarda de la información, aplica tanto para los sistemas de información del Instituto como del prestador del servicio, deberá de presentar en su propuesta un contrato con un centro de datos certificado en ICREA IV, donde se almacenará un respaldo de la base de datos principal del instituto que genere las operaciones del CAT. El contrato presentado deberá estar a nombre del licitante y ser directamente firmado con el titular del certificado ICREA IV, el cual deberá de estar vigente, adjuntando a su propuesta contrato y certificado del data center.</p> <p>Las instalaciones del data center certificado deberán encontrarse dentro de la República Mexicana, no se aceptan respaldos en sitios virtuales como AWS, Google Cloud, etc.</p> <p>Las instalaciones de los centros alternos deberán estar ubicados en la República Mexicana. No se aceptan sitios virtuales u operación en la nube.</p> | <p>✓</p> | <p>2621 - 2667</p> | |

Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page, including a large signature on the right and several smaller ones below.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018
“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITANTE: GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C. V.

| ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA PROPOSICIÓN TÉCNICA CONFORME A LO SOLICITADO EN EL NUMERAL V.1 | | | |
|---|----------|-------------------|----|
| DESCRIPCIÓN | PRESENTA | | |
| | SI | NO. DE FOLIO | NO |
| OO. El Licitante deberá presentar un Plan de transición y/o migración para el inicio y conclusión de los servicios que prestará en el cual deberá detallar las actividades a efectuar al inicio y la conclusión de los servicios. <ul style="list-style-type: none"> • Colaborar y facilitar las labores de transferencia y/o migración de los servicios: • Los números 01-800 • Scripts de atención • Colaboración en instalación de bases de datos Transferencia de conocimiento de las aplicaciones desarrolladas. | ✓ | 2621 2667 | |
| PP. El licitante deberá presentar un esquema estructural y descriptivo de la organización, debiendo incluir al menos los recursos humanos solicitados en el numeral V.2.1 del Anexo 13 “Características técnicas del Servicio” y a los identificados por el licitante participante para prestar los servicios solicitados. | ✓ | 2668- 2681 | |
| QQ. Para acreditar el cumplimiento de contratos, el licitante deberá presentar documento emitido por la Empresa, Dependencia o Entidad a la que se le prestó el servicio, mediante carta de satisfacción del cliente o liberación de fianza o cancelación de la garantía de cumplimiento correspondiente que avale la terminación del servicio. | ✓ | 2685 | |

The bottom of the page contains several handwritten signatures and initials in blue and purple ink. There are approximately six distinct marks, including a large blue signature on the right, a purple signature in the middle, and several other blue and black marks scattered across the bottom half of the page.