

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

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 10:00 horas del día 24 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 la junta de aclaraciones a la Convocatoria de la licitación indicada al rubro, de acuerdo a lo previsto en los artículos 33 y 33 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante, **La Ley**), así como del numeral **III.4.1. JUNTA DE ACLARACIONES** de la Convocatoria.

La Convocante informó, que se requiere de más tiempo para dar respuesta de manera clara y precisa a todas las preguntas realizadas por los licitantes, por lo que se difiere la Junta de Aclaraciones, para las 11:00 horas del 24 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, Ciudad de México. Lo anterior con fundamento en el segundo párrafo de la fracción I del Artículo 46 del Reglamento de La Ley.

A las 11:00 horas el acto fue presidido por la C.P. Beatriz Fajardo Espinoza, servidor público facultado por la Convocante de conformidad con lo establecido en inciso **9. NIVELES JERÁRQUICOS** 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 esta junta, dio la bienvenida a todos los asistentes, y les comunicó que de conformidad con el artículo 33 Bis de **La Ley**, solamente se atenderán solicitudes de aclaración a la Convocatoria, de las personas que hayan presentado el escrito en el que expresen su interés en participar en esta licitación de forma electrónica a través del **Sistema CompraNet**, por sí o en representación de un tercero, y cuyas preguntas se hayan recibido con 24 horas de anticipación a este acto.

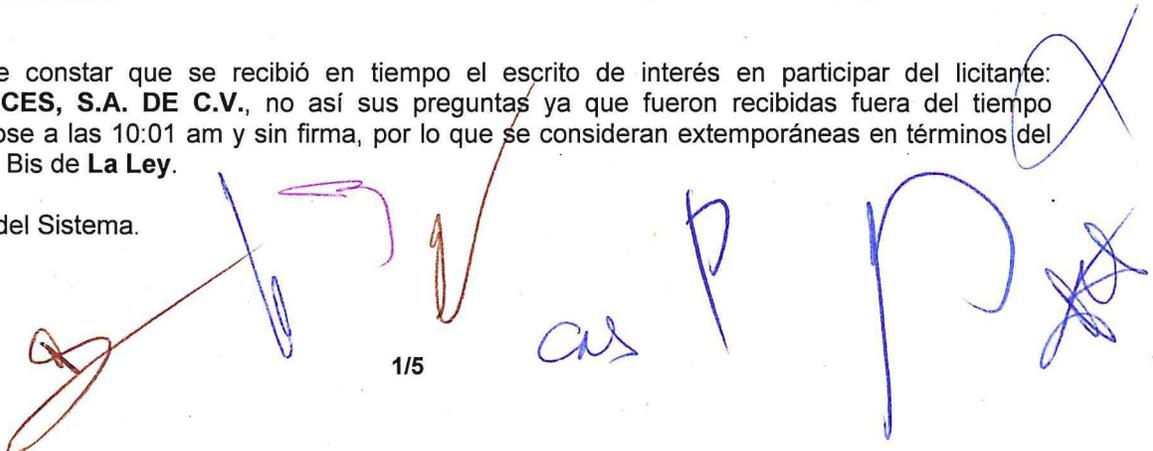
La C.P. Beatriz Fajardo Espinoza, fue asistida por los representantes del Área Técnica y Requirente de la Subdirección General Comercial, cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente Acta.

La C.P. Beatriz Fajardo Espinoza, señaló que se recibieron en tiempo y forma, de conformidad al artículo 33 Bis de **La Ley**, las solicitudes de aclaración a la Convocatoria y el Escrito de interés, de los siguientes licitantes:

No.	NOMBRE, RAZÓN Ó DENOMINACIÓN SOCIAL	FORMA DE PRESENTACIÓN	No. DE PREGUNTAS	ESCRITO DE INTERÉS
1	COMERCIALIZADORA APODOGAN, S.A. DE C.V.	CompraNet	19	SI
2	NETCLOUD SERVICES, S.A. DE C.V.	CompraNet	0	SI

Así mismo se hace constar que se recibió en tiempo el escrito de interés en participar del licitante: **NETCLOUD SERVICES, S.A. DE C.V.**, no así sus preguntas ya que fueron recibidas fuera del tiempo señalado, recibándose a las 10:01 am y sin firma, por lo que se consideran extemporáneas en términos del señalado artículo 33 Bis de **La Ley**.

Se adjunta pantalla del Sistema.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

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

Remitente	Fecha	Asunto	Fecha de Mi Consulta	Fecha de Consulta en la LIC	Respuesta
1. NETCLOUD SERVICES SA DE CV	23/07/2018 10:01 AM	preguntas Netcloud	23/07/2018 10:06 AM	23/07/2018 10:06 AM	
2. NETCLOUD SERVICES SA DE CV	23/07/2018 09:50 AM	Anexo SA empresa Netcloud Services	23/07/2018 09:56 AM	23/07/2018 09:56 AM	
3. COMERCIALIZADORA APODOGAN SA DE CV	23/07/2018 09:17 AM	ACTA CONSTITUTIVA, INTERES EN PARTICIPAR Y PREGUNTAS	23/07/2018 09:23 AM	23/07/2018 09:23 AM	

La Convocante realizó precisiones administrativas y técnicas a la convocatoria, mismas que se les dio lectura y fueron proyectadas para conocimiento de los licitantes, las cuales forman parte de la presente acta y se adjuntan como **Anexos 1 y 2**.

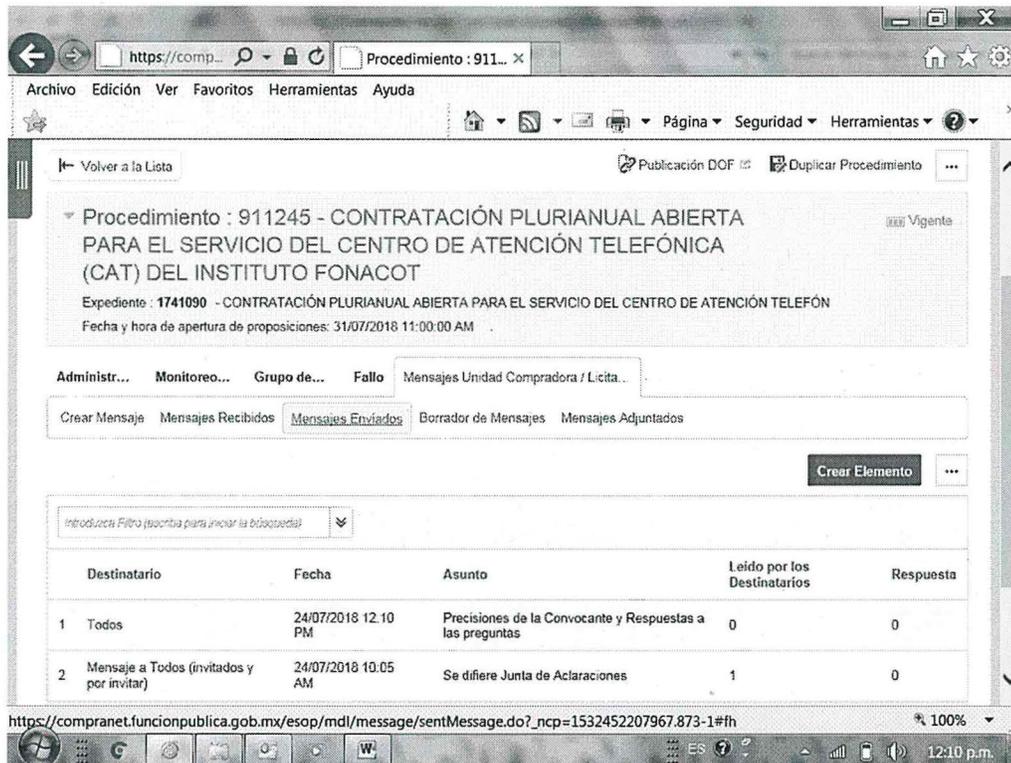
Acto seguido, la C.P. Beatriz Fajardo Espinoza procedió a dar lectura a las respuestas de las preguntas realizadas por el licitante: **COMERCIALIZADORA APODOGAN, S.A. DE C.V.**, que fueron entregadas en tiempo y forma por medio del sistema CompraNet y las cuales se adjuntan a la presente acta como **Anexo 3**.

Las respuestas a las preguntas efectuadas por el licitante: **COMERCIALIZADORA APODOGAN, S.A. DE C.V.**, se suben al Sistema **CompraNet** de conformidad con lo establecido en el Artículo 46 del **Reglamento de La Ley**.

La convocante informa que se tomará un receso para revisar que en el sistema **CompraNet** no se hayan formulado re preguntas a las respuestas dadas por la Convocante, por los licitantes que participan de manera electrónica a través de **CompraNet**. El lapso de tiempo otorgado será de 6 horas las cuales corren a partir de la publicación en el sistema **CompraNet**, siendo las **12:10** horas y restableciéndose a las **18:10** horas de día 24 de julio de 2018. Se adjunta pantalla del Sistema.

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

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



De conformidad con el artículo 33 de **La Ley**, esta Acta forma parte integrante de la convocatoria a la licitación.

Se les recuerda que el acto de presentación y apertura de proposiciones se llevará a cabo el día **31 de julio de 2018**, en el auditorio del 4° piso del inmueble ubicado en Avenida Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México a las **11:00 horas**, siendo un acto formal que dará inicio puntualmente, debiéndose apegar a lo establecido en el numeral **III.2.1. ACTOS DE LA LICITACIÓN** y el tercer párrafo de las **CONSIDERACIONES A OBSERVAR DURANTE LOS ACTOS DE LA LICITACIÓN** de la convocatoria, por lo que después de esa hora no se permitirá el acceso a ninguna persona ni observador social, de conformidad con el artículo 39 del **Reglamento de La Ley**.

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: la página electrónica: www.compranet.gob.mx. Dicho procedimiento sustituirá a la notificación personal.

De conformidad con los artículos 26 penúltimo párrafo de **La Ley** y 45 de su **Reglamento**, a este acto no asistió ningún representante o persona que manifestara su interés de estar presente en el mismo como observador.

[Handwritten signatures and initials in blue and red ink]

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
NO. LA-014P7R001-E380-2018**

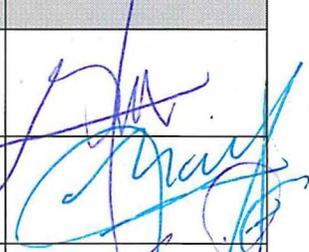
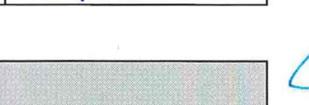
“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT DEL INSTITUTO FONACOT”.

Después de dar lectura a la presente Acta, se dio por iniciado el receso siendo las 13:00 horas, del día 24 de julio del 2018. La presente acta consta de 52 hojas, firmando para los efectos legales y de conformidad, por los asistentes a este acto.

OBSERVADORES

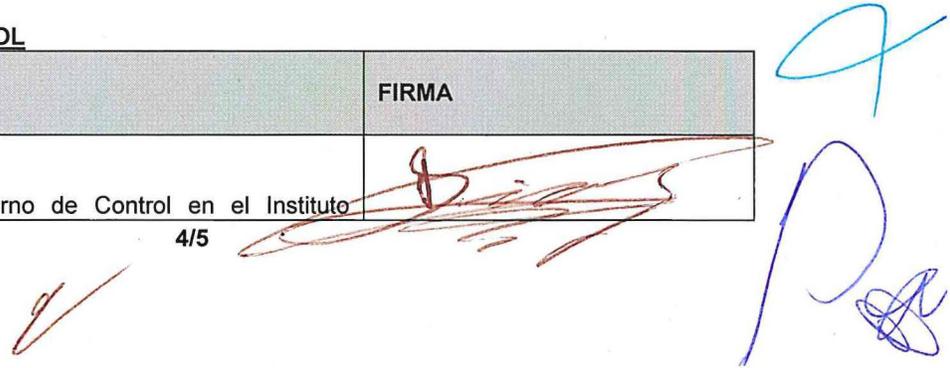
NOMBRE, RAZÓN Ó DENOMINACIÓN SOCIAL	REPRESENTANTE Y CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA

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	
Lic. Germán Serrano Mares	Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad. Representante del área Técnica y Requirente	
Lic. Celia Najera Alarcón	Representante del Área Jurídica.	
Lic. Nancy Molina Rivera	Coordinador Administrativo de A.R./ Apoyo Logístico	
C. María Esther Fuentes Varas de Valdés	Jefe de Oficina de Seguimiento de Contratos.	

POR EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

NOMBRE	FIRMA
Lic. Fernando Díaz García Representante del Órgano Interno de Control en el Instituto	





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES**

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

W

g

*

A

D

o

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

PRECISIONES ADMINISTRATIVAS

Precisión Administrativa 1.

Numeral III.2. CALENDARIO Y LUGAR DE LOS ACTOS, página 13 de la Convocatoria.

Dice:

VISITA A LAS INSTALACIONES:

DÍA:	01	MES:	AGOSTO	AÑO:	2018	HORA:	SEGÚN ROL
LUGAR:	En el domicilio que señale el licitante dentro de su propuesta.						

Debe decir:

VISITA A LAS INSTALACIONES DEL LICITANTE:

El calendario de visitas se dará a conocer en el acto de apertura de propuestas, una vez que se hayan recibido las propuestas técnicas y económicas de los licitantes y será en el orden en que fueron recibidas sus propuestas.

Esta se realizará en el domicilio que señale el licitante dentro de su propuesta.

Precisión Administrativa 2.

Inciso F. del Numeral III.4.2. ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, página 20.

Dice:

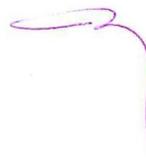
- F. Por tratarse de una licitación electrónica no procede lo aplicable en la fracción II del Artículo 35 de la Ley, por lo que únicamente se procederá a la rúbrica de los Anexos 3 ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA DE CONFORMIDAD CON EL NUMERAL IV. DE LA CONVOCATORIA y 4 ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA PROPOSICIÓN TÉCNICA CONFORME A LO SOLICITADO EN EL NUMERAL V.1. y propuestas económicas por todos los asistentes al acto en comento.

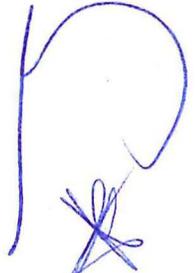
Debe decir:

- F. Por tratarse de una licitación electrónica no procede lo aplicable en la fracción II del Artículo 35 de la Ley, por lo que únicamente se procederá a la firma los Anexos 3 ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA DE CONFORMIDAD CON EL NUMERAL IV. DE LA CONVOCATORIA y 4 ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA PROPOSICIÓN TÉCNICA CONFORME A LO SOLICITADO EN EL NUMERAL V.1. y propuestas económicas por todos los asistentes al acto en comento.

Precisión Administrativa 3.

Se elimina el Inciso 10. de los numerales III.4.5.1.1. PERSONAS FÍSICAS y III.4.5.1.2. PERSONAS MORALES y el inciso 11. III.4.5.1.3. PARTICIPACIÓN CONJUNTA y el último bullet de los requisitos del numeral III.4.5.1.3. PARTICIPACIÓN CONJUNTA, páginas 27 y 28 de la Convocatoria.

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

Precisión Administrativa 4.

Se incluye como punto 17. en el numeral IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, página 37 y el ANEXO 3 página 86.

17. El licitante deberá presentar registro único de proveedores y contratistas (RUPC). (Su no presentación no será motivo de desechamiento).

Precisión Administrativa 5.

Penúltimo párrafo del numeral IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, página 37.

Dice:

La Convocante se reserva el derecho de verificar la veracidad de la información presentada por el licitante.

Debe decir:

La Convocante se reserva el derecho de verificar la veracidad de la información presentada por el licitante, en caso, de que el licitante haya proporcionado información o declaración falsa, o que actúe con dolo o mala fe, procederá la notificación al Órgano Interno de Control para que realice la investigación respectiva y de ser procedente, aplique las sanciones que indica el artículo 60 de La Ley.

Precisión Administrativa 6.

Se homologa la redacción del numeral VIII.10. PAGO, página 74 y numeral VIII. PAGO del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio" página 161, de la Convocatoria.

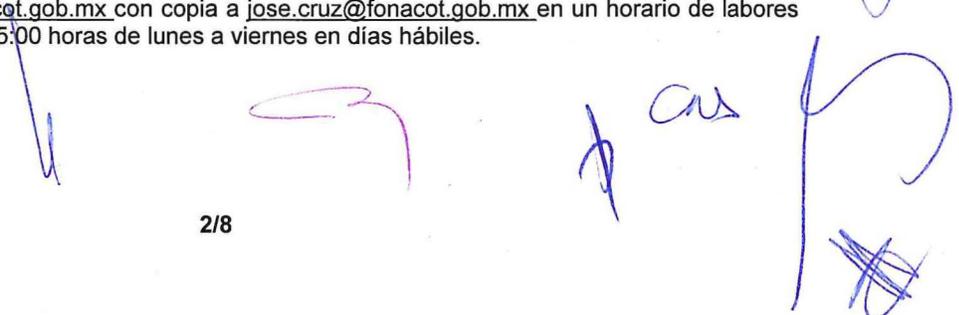
Con fundamento en el artículo 51 de la Ley, el pago se realizará, contra facturas a mes vencido de los servicios proporcionados en el mes inmediato anterior y el entregable 1 "Reporte de Operación" del numeral IX. ENTREGABLES, previamente autorizados por el administrador del contrato, considerando que para el mes de agosto de 2018, solo se pagará la parte proporcional de los servicios realizados durante ese mes.

El pago se realizará dentro de los veinte días naturales posteriores a la presentación y aceptación de la facturas electrónicas CFDI, en formato pdf y archivo XML las cuales deberán cumplir con los requisitos fiscales vigentes, en moneda nacional, y sus entregables debidamente validados por el Administrador del Contrato y el Área Técnica conforme a sus respectivas responsabilidades.

Los CFDI's (facturas) deberán contar con el visto bueno de la Subdirección General Comercial, y con los requisitos fiscales vigentes señalados en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación Aplicable en los Estados Unidos Mexicanos, por lo que deberán:

1. Presentar comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI), en archivo XML y la representación de dichos comprobantes en documento impreso en papel, que reúnan los requisitos fiscales respectivos. Dichos comprobantes serán entregados en las oficinas centrales del Instituto FONACOT, ubicadas en Avenida Insurgentes Sur No. 452, 5° Piso, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, en la Subdirección General Comercial, así mismo deberán ser enviados al correo electrónico a marco.iribe@fonacot.gob.mx con copia a jose.cruz@fonacot.gob.mx en un horario de labores de las 9:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.

...



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

Precisión Administrativa 7.

Inciso C. del numeral VI.1.1. **CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE SE APLICARÁN A LAS PROPOSICIONES**, página 51.

Dice:

- C. La Convocante se reserva el derecho de verificar la veracidad de la información presentada por el licitante, en caso, de que el licitante haya proporcionado información o declaración falsa, o que actúe con dolo o mala fe, en su caso se procederá a la notificación al Órgano Interno de Control para que de considerarlo procedente aplique las sanciones que indica el artículo 60 de La Ley.

Debe decir:

- C. La Convocante se reserva el derecho de verificar la veracidad de la información presentada por el licitante, en caso, de que el licitante haya proporcionado información o declaración falsa, o que actúe con dolo o mala fe, se procederá a la notificación al Órgano Interno de Control para que de considerarlo procedente aplique las sanciones que indica el artículo 60 de La Ley.

Precisión Administrativa 8.

Punto 6. del numeral VI.1. **DESECHAMIENTO DE PROPOSICIONES** página 60.

Dice:

6. Cuando la identificación oficial solicitada en el inciso 7. del numeral IV. **DOCUMENTACIÓN LEGAL ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES** de la presente Convocatoria, **no se encuentre vigente** no sea legible en los datos o firma contenidos en la misma.

Debe decir:

6. Cuando la identificación oficial solicitada en el inciso 6. del numeral IV. **DOCUMENTACIÓN LEGAL ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES** de la presente Convocatoria, **no se encuentre vigente** no sea legible en los datos o firma contenidos en la misma.

Precisión Administrativa 9.

Se homologa la redacción del numeral VIII.3. **PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCTIVAS**, páginas 69 al 74 y numeral VIII. **PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCTIVAS** del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio" página 171 al 174, de la Convocatoria, ya que la numeración se encuentra desfasada.

VIII.3. PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCTIVAS.

VIII.3.1 PENAS CONVENCIONALES.

En términos de lo previsto por los artículos 53 de La Ley, 95 y 96 de El Reglamento, el Instituto FONACOT, aplicará al licitante que resulte adjudicado penalizaciones por el incumplimiento en la prestación de los servicios, de conformidad con lo siguiente:

1. Se aplicará una penalización del 1% del monto máximo total del contrato sin considerar IVA, por cada día natural de atraso al Instalar, configurar y poner a punto el Centro de Atención Telefónica de acuerdo a lo establecido en el apartado II. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio", a partir del inicio de la vigencia del contrato.

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

2. Se aplicará una penalización del 1% del monto máximo total del contrato sin considerar IVA, por cada día natural de atraso, al integrar su centro de atención principal como nodo de la red VPN MPLS del Instituto FONACOT en un período no mayor a dos semanas después de la fecha del fallo, con el objeto de tener una conexión directa con el sistema de crédito del Instituto FONACOT y/o cualquier sistema que el Administrador del Contrato decida. De acuerdo a lo establecido en el apartado II.3. INFRAESTRUCTURA Y RECURSO HUMANO del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio".
3. Se aplicará una penalización del 0.5% del monto máximo total del contrato sin considerar IVA, por cada hora de atraso después de las 12 horas con las que cuenta el prestador del servicio para trasladar la operación del centro principal a uno alternativo en caso de contingencia de acuerdo a lo estipulado en el apartado II.1.14. CONTINGENCIA del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio".

Para el pago de las penas convencionales, la Convocante informará por escrito al prestador de servicio el cálculo de la pena a la que se hizo acreedor, indicando el número de días de atraso, así como la base para su cálculo y el monto a que se hizo acreedor.

Para efectuar este pago, el prestador de servicio contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación; a través de referencia bancaria que se genera el mismo día en el que efectuará el pago la cual será proporcionada por la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

En el supuesto de que el cálculo de la penalización contenga centavos, el monto se ajustará a pesos, de tal suerte que las que contengan cantidades que incluyan de 1 hasta 50 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata inferior y las que contengan de 51 a 99 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata superior.

La acumulación de dichas penas no excederá del importe de la garantía del cumplimiento del contrato, es decir del 10% (diez por ciento) antes de I.V.A. del importe total del contrato, de conformidad con el Artículo 53 de La Ley y 96 del RLey.

VIII.3.2. DEDUCTIVAS.

De acuerdo con lo previsto por los artículos 53 BIS de La Ley y 97 del RLey, el Instituto FONACOT aplicará al licitante ganador, deductivas de conformidad con lo siguiente:

1. Se aplicará una deductiva del 0.5% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada persona del Grupo Base (Staff) definido en el punto II.3.2.1. Grupo Base Staff del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio" que falte y no sea sustituida en máximo 45 minutos.
2. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada fracción o punto porcentual debajo del 99.8% mensual de disponibilidad del servicio de acuerdo a lo solicitado en el apartado X. NIVELES DE SERVICIO del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio".
3. Se aplicará una deductiva del 1% de la cantidad que resulte de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada punto porcentual o fracción por debajo del 99% de las llamadas contestadas por IVR en un tiempo mayor a 20 segundos (tiempo de atención), de acuerdo a lo solicitado en el apartado X NIVELES DE SERVICIO del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio".

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

4. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la cantidad que resulte de la facturación de servicios de entrada mensual sin considerar el IVA, por cada punto porcentual o fracción por debajo del 95% del tiempo de espera mayor a 20 segundos en que es atendida una llamada por un asesor telefónico una vez que se eligió la opción del menú del IVR, de acuerdo a lo indicado en el apartado X NIVELES DE SERVICIO del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio".
5. Se aplicará una deductiva del 1% de la cantidad que resulte de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada punto porcentual o fracción o punto porcentual arriba del porcentaje solicitado, por tener una tasa de abandono mayor al 5% de las llamadas recibidas mensualmente de acuerdo a lo solicitado en el apartado X NIVELES DE SERVICIO del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio"
6. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada fracción o punto porcentual arriba de lo solicitado por tener mensualmente una tasa de abandono mayor al 3% de Chats con respecto a los chats recibidos, sin considerar los abandonados por el trabajador, de acuerdo a lo solicitado en el apartado X NIVELES DE SERVICIO del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio"
7. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada punto porcentual o fracción o punto porcentual abajo de lo solicitado, por no mantener mensualmente una tasa de E-mails contestados del 100% con respecto a los E-mails recibidos, de acuerdo a lo solicitado en el apartado X NIVELES DE SERVICIO del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio"
8. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA por cada fracción o punto porcentual abajo del nivel solicitado, por no realizar la grabación del 100% de las llamadas recibidas y realizadas en el Centro de Atención Telefónica y mantenerlas almacenadas durante la vigencia del contrato para su consulta a partir de su grabación, de acuerdo a lo solicitado en el apartado X NIVELES DE SERVICIO del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio"
9. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada décima porcentual arriba del 1% por quejas mensualmente recibidas imputables al prestador del servicio inherentes al servicio proporcionado por el Centro de Atención Telefónica del volumen total de interacciones realizadas en ese mismo periodo, de acuerdo a lo solicitado en el apartado X NIVELES DE SERVICIO del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio"
10. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día hábil de atraso por la no entrega a la convocante del 100% de las grabaciones de las llamadas recibidas mensualmente dentro de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente de acuerdo a lo solicitado en el apartado II.1.9. GRABACIÓN DE LLAMADAS del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio"
11. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada reporte entregado con atraso, de acuerdo a la periodicidad solicitada de conformidad a lo señalado en el apartado IX. "Entregables" del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio"; o bien, de acuerdo a las fechas que determine el Administrador del Contrato.

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

12. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual de los servicios sin considerar el IVA por cada día natural de atraso en la entrega de los informes con los datos de las Invitaciones enviadas los trabajadores y/o centros de trabajo, esto es a más tardar 5 días naturales una vez concluida el envío de la Invitación, de conformidad a lo señalado en el apartado II.1.12. Administración de Base de Datos del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio"
13. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día natural de atraso al no atender las solicitudes de asistencia técnica requerida por el Instituto FONACOT a través del Administrador del contrato al siguiente día natural de realizada la solicitud de acuerdo a lo solicitado en el apartado II.2.2. Asistencia Técnica sin Costo Adicional del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio".
14. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día natural de atraso para resolver las solicitudes de asistencia técnica, consideradas como manejo de información en un plazo no mayor de 3 días hábiles de acuerdo a lo solicitado en el apartado II.2.2. Asistencia Técnica sin Costo Adicional del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio"
15. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día natural de atraso por no resolver las solicitudes de asistencia técnica consideradas como rutinarias en un plazo no mayor a 3 días naturales de acuerdo a lo solicitado en el apartado II.2.2. Asistencia Técnica sin Costo Adicional del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio"
16. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día natural de atraso para resolver las solicitudes de asistencia técnica consideradas como especiales, en el plazo determinado de común acuerdo con la convocante de acuerdo a lo solicitado en el apartado II.2.2. Asistencia Técnica sin Costo Adicional del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio".
17. Se aplicará una deductiva equivalente al 0.5 % de la facturación mensual sin considerar el IVA por cada hora que no se pueda tener acceso al sistema de monitoreo de operación del Centro de Atención Telefónica solicitado en el apartado II.3. INFRAESTRUCTURA Y RECURSO HUMANO, durante el horario del servicio (8 a 22 horas horario de la Ciudad de México), del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio"
18. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora de atraso, una vez transcurrida la primer hora que tiene el prestador del servicio para resolver las fallas técnicas de severidad 1 que se presenten durante la vigencia del contrato, contada a partir de la fecha y hora del reporte realizado por el Administrador del Contrato, de conformidad a lo indicado en el apartado II.2.1. Resolución de Fallas del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio".
19. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora de atraso para resolver las fallas técnicas de severidad 2 que se presenten durante la vigencia del contrato, en un lapso no mayor a 2 horas contadas a partir de la fecha y hora del reporte realizado por el Administrador del Contrato, de conformidad a lo indicado en el apartado II.2.1. Resolución de Fallas del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio".

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

20. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora de atraso para resolver las fallas técnicas de severidad 3 que se presenten durante la vigencia del contrato, en un lapso no mayor a 5 horas contadas a partir de la fecha y hora del reporte realizado por el Administrador del Contrato, de conformidad a lo indicado en el apartado II.2.1. Resolución de Fallas del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio".
21. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada falla adicional de severidad 1 o 2 que se presente en el lapso de tres días naturales de conformidad a lo indicado en el apartado II.2.1. Resolución de Fallas del del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio".
22. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día hábil de atraso, una vez transcurrido el tiempo que tiene para cubrir la vacante en caso de baja de alguno de los elementos que conforman el staff dentro de los 15 días naturales siguientes y comunicar el movimiento a la Convocante, mediante escrito y/o correo electrónico, de conformidad a lo solicitado en el apartado II.3.2. Recurso Humano del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio".
23. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 0.1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, a partir de la cuarta hora y por cada hora subsecuente sin conexión con los Programas Federales de acuerdo al requerimiento señalado en el apartado II.3. Infraestructura y Recurso Humano del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio".

Para el pago de las deductivas, el área requirente informará por escrito a los prestadores de servicio el cálculo de la deductiva a la que cada uno se hizo acreedor, por el incumplimiento parcial o deficiente en que hayan incurrido los prestadores de servicios.

Para efectuar este pago, los prestadores de servicios contarán con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación; a través de referencia bancaria o a través de escrito de aceptación en el que manifieste que acepta el descuento en la factura correspondiente.

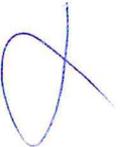
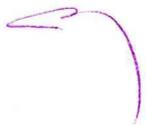
La acumulación de dichas deducciones no excederá del importe de la garantía del cumplimiento del contrato, es decir del 10% (diez por ciento) antes de I.V.A. del importe total del contrato.

Precisión Administrativa 10.

ANEXO 15 MODELO DE CONTRATO, declaración 1.5., página 178.

Dice:

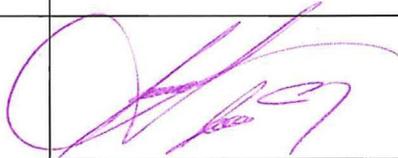
- 1.5. Que para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato plurianual, cuenta con recursos disponibles suficientes no comprometidos en la partida presupuestal número 33901 denominada "Subcontratación de servicios con terceros" y cuenta con suficiencia presupuestal para contratar el presente servicio para los ejercicios 2018, 2019 y 2020, según oficio número SGA-120, de fecha 3 de julio de 2018, emitido por la Subdirección General de Administración con autorización del Director General del INSTITUTO FONACOT.

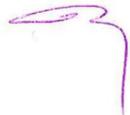


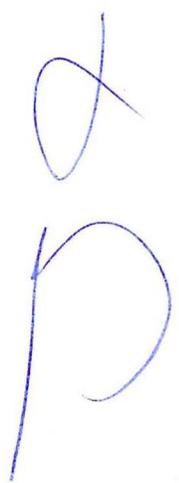
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT.

Debe decir:

- 1.5. Que para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato plurianual, cuenta con recursos disponibles suficientes no comprometidos en la partida presupuestal número 33901 denominada "Subcontratación de servicios con terceros" y cuenta con suficiencia presupuestal para contratar el presente servicio para los ejercicios 2018, 2019, 2020 y 2021, según oficio número SGA-120, de fecha 3 de julio de 2018, emitido por la Subdirección General de Administración con autorización del Director General del INSTITUTO FONACOT.

Área Contratante	
C.P. Beatriz Fajardo Espinoza Subdirectora de Adquisiciones	
C. María Esther Fuentes Varas de Valdés Jefa de Seguimiento de Contratos	
Lic. Nancy Molina Rivera Coordinadora Administrativa de A.R.	

ANEXO 2

b

—

2

~~A~~

10

α

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT.
PRECISIONES TÉCNICAS**

Precisiones Técnicas a la convocatoria de la LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E380-2018. RELATIVA A LA: "CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT":

PRECISIÓN TÉCNICA 1.

Los layout solicitados en el Anexo Técnico podrán presentarse en office o PDF (Pág. 24, 43, 89, 170 y 174)

PRECISIÓN TÉCNICA 2.

Para la visita a las instalaciones los puntos y documentación a revisar en el Centro principal propuesto y el SITE serán:

ANEXO 13 A (FORMATO DE VISITA A INSTALACIONES) (MOVER A LA PRECISIÓN 2)

Dice:

Puntos obligatorios que el licitante debe acreditar y que serán validados durante la visita al SITE principal.
Pág. 171

Para la fecha de inicio del contrato tanto el centro principal como el alterno se deberá contar con lo siguiente. Pág. 174

Debe decir:

Puntos obligatorios que el licitante debe acreditar y que serán validados durante la visita al Centro principal. El SITE del centro principal deberá contar al menos con lo siguiente

Del siguiente párrafo: Tendrá que contar con un sistema "Text to speech" para que una máquina llame para darle avisos personalizados a los trabajadores con su nombre y datos personales. En la visita se verificará que cuenta con el sistema.

Dice:

Pág. 151

3.17 El Licitante deberá contar con un sistema "Text to speech" para que una máquina llame para darle avisos personalizados a los trabajadores con su nombre y datos personales. Para lo cual el adjuntará en su propuesta técnica videos con ejemplos.

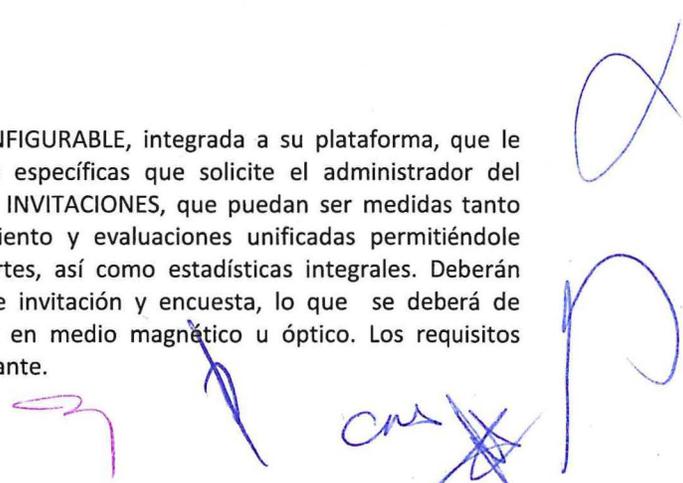
Debe decir:

3.17 El Licitante deberá contar con un sistema "Text to speech" para que una máquina llame para darle avisos personalizados a los trabajadores con su nombre y datos personales. Lo cual se verificará en la visita a las instalaciones.

Dice:

Pág. 151

3.19 El Licitante deberá contar con una herramienta CONFIGURABLE, integrada a su plataforma, que le permita diseñar plantillas de encuestas y/o Invitaciones específicas que solicite el administrador del contrato, de acuerdo a lo estipulado en el numeral II.1.3 INVITACIONES, que puedan ser medidas tanto cuantitativa como cualitativamente, gestionando rendimiento y evaluaciones unificadas permitiéndole administrar y gestionar resultados parciales, emitir reportes, así como estadísticas integrales. Deberán realizarse mediante scripts 100% configurables al tipo de invitación y encuesta, lo que se deberá de acreditar mediante la muestra de una grabación abierta en medio magnético u óptico. Los requisitos solicitados se deberán de presentar en la propuesta del licitante.



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT.
PRECISIONES TÉCNICAS**

Debe decir:

3.19 El Licitante deberá contar con una herramienta CONFIGURABLE, integrada a su plataforma, que le permita diseñar plantillas de encuestas y/o Invitaciones específicas que solicite el administrador del contrato, de acuerdo a lo estipulado en el numeral II.1.3 INVITACIONES, que puedan ser medidas tanto cuantitativa como cualitativamente, gestionando rendimiento y evaluaciones unificadas permitiéndole administrar y gestionar resultados parciales, emitir reportes, así como estadísticas integrales. Deberán realizarse mediante scripts 100% configurables al tipo de invitación y encuesta, lo que se deberá de acreditar mediante la muestra de una grabación abierta, la que será verificada en la visita. Los requisitos solicitados se deberán de presentar en la propuesta del licitante.

III.4.2.1. VISITA A LAS INSTALACIONES. Pág. 20

V.1. PROPOSICIÓN TÉCNICA. Pág. 37

REQUISITOS MÍNIMOS PARA SER OBJETO DE EVALUACIÓN POR PUNTOS Y PORCENTAJES. Pág. 38

ANEXO 4 Pág. 86

REQUISITOS MÍNIMOS PARA SER OBJETO DE EVALUACIÓN POR PUNTOS Y PORCENTAJES. Pág. 87

ANEXO 13.

II.4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN. Pág. 143

4 Visita a las instalaciones del Centro principal. Pág. 151

XVI. VISITA A LAS INSTALACIONES. Pág. 167

FORMATO DE VISITA A INSTALACIONES. ANEXO 13 A. Pág. 171

Se modifica el formato de Visita a Instalaciones, el cual queda de la siguiente manera:

Dice:

Puntos obligatorios que el licitante debe acreditar y que serán validados durante la visita al SITE principal.	
1	Un área destinada exclusiva para la prestación del servicio al Instituto, la totalidad de 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.
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.
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.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT.
PRECISIONES TÉCNICAS**

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 acredite 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.
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.
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).
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.
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.
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.
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.
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.
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.
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.
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.
15.	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.
16.	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.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT.
PRECISIONES TÉCNICAS**

	<p>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. 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.</p> <p>RECURSO HUMANO.</p> <p>7. Operación del sistema de recursos humanos. 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.</p>
--	--

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.
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.
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.
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.
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 de las tres áreas y fotografías de los componentes solicitados. Acorde a lo solicitado en el Anexo Técnico.
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.

Debe decir:

Puntos obligatorios que el licitante debe acreditar y que serán validados durante la visita al Centro principal.

4



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT. PRECISIONES TÉCNICAS

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.
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.
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.
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 acredite 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 cédula profesional del mismo, así como presentar la descripción del equipo.
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.
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).
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.
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.
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.
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, open source 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.
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.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT.
PRECISIONES TÉCNICAS**

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.
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.
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.
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.
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.
17.	<p>En la visita se verificará la operatividad y funcionalidad de los sistemas solicitados en el apartado II.3. INFRAESTRUCTURA Y RECURSO HUMANO.</p> <p>INFRAESTRUCTURA</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>5. Grabación abierta de los scripts 100% configurables al tipo de invitación y encuesta que solicite al administrador del contrato.</p> <p>6. Funcionalidad de una herramienta CONFIGURABLE, integrada a su plataforma, que le permita diseñar plantillas de encuestas y/o Invitaciones específicas.</p> <p>RECURSO HUMANO.</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Operación del sistema de recursos humanos. 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.
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.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT.
PRECISIONES TÉCNICAS**

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.
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.
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.
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.
La descripción del o los equipos deberá incluir marca, modelo, número de serie y características técnicas	

PRECISIÓN TÉCNICA 3

V.1. PROPOSICIÓN TÉCNICA. Pág. 37

DOCUMENTACIÓN QUE LOS LICITANTES DEBERÁN PRESENTAR DENTRO DE SU PROPUESTA TÉCNICA PARA SER EVALUADOS A TRAVÉS DE PUNTOS Y PORCENTAJES. Pág. 43

ANEXO 4 Pág. 86

DOCUMENTACIÓN QUE LOS LICITANTES DEBERÁN PRESENTAR DENTRO DE SU PROPUESTA TÉCNICA PARA SER EVALUADOS A TRAVÉS DE PUNTOS Y PORCENTAJES. Pág. 91

ANEXO 13.

II.4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN. Pág. 143

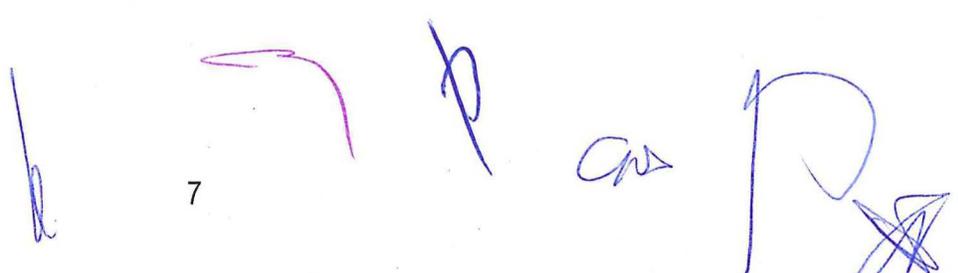
2. Documentación que el licitante deberá presentar dentro de su propuesta técnica para obtener los puntos del criterio de evaluación. Pág. 144

DOCUMENTACIÓN QUE LOS LICITANTES DEBERÁN PRESENTAR DENTRO DE SU PROPUESTA TÉCNICA PARA SER EVALUADOS A TRAVÉS DE PUNTOS Y PORCENTAJES. Pág. 91

Se modifican los requisitos mínimos para ser objeto de evaluación por puntos y porcentajes.

Dice:

...



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT.
PRECISIONES TÉCNICAS**

Z.	<p>Para acreditar la experiencia del Recurso humano, el licitante deberá presentar los Curriculums, los cuales deberá incluir los requisitos solicitados en los numerales II.3.2.2. Esquema Estructural de la Organización de los Recursos Humanos del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio" y 1.1.1. EXPERIENCIA DEL RECURSO HUMANO de la Tabla de Puntos y Porcentajes de los siguientes perfiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 Líder de Proyecto 3 Coordinadores 1 Programador 3 Supervisores
AA	<p>El licitante deberá acreditar la competencia académica del personal solicitado presentando cedula profesional o título profesional, así como las certificacipone que avalen los estudios concluidos, se deberá presentar cada documentos por persona, de acuerdo con los numerales II.3.2.2. Esquema Estructural de la Organización de los Recursos del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio" y 1.1.1. EXPERIENCIA DEL RECURSO HUMANO Humanos En caso de documentos expedidos por un país extranjero deberán estar debidamente apostillado.</p>
BB	<p>El Licitante deberá presenta el SUA en que se acredite contar en su plantilla con el personal que habrá de prestar el servicio o recibo de pago de cada persona que se encuentran laborando actualmente con el prestador del servicio y que cumplen con los requisitos solicitados para el grupo base (STAFF).</p>
CC	<p>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.</p>
DD	<p>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.</p>
EE	<p>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.</p>
FF	<p>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.</p>
GG	<p>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 de las participantes en la propuesta conjunta cuente con la certificación referida anteriormente.</p>
HH	<p>Para acreditar la experiencia requerida, el licitante deberá presentar mínimo 3 contratos, firmados, adjudicados, plurianuales que pueden estar vigentes, en este caso se tomara 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.</p>
II	<p>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.</p>
JJ	<p>Certificado ISO 9001:2008 en los procesos de actividades de Call Center, que coincida con la dirección del centro principal y a nombre del licitante.</p>
KK	<p>Certificado del proceso MGCIC (Modelo Global de calidad para la Interacción con Clientes) anteriormente NECC o del modelo COPC para poder ayudar a mejorar la calidad y satisfacción de los clientes o constancia de su proceso de certificación.</p>
LL	<p>Certificado de la norma internacional ISO/IEC 27001, con el objetivo de garantizar que cuenta con los controles necesarios para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del instituto FONACOT.</p>
MM	<p>Constancia del proceso de ISO 22301 con dos implementadores certificadores por lo menos o escrito señalando que se encuentran en proceso de certificación, acompañado de la copia del certificado de ambos implementadores.</p>

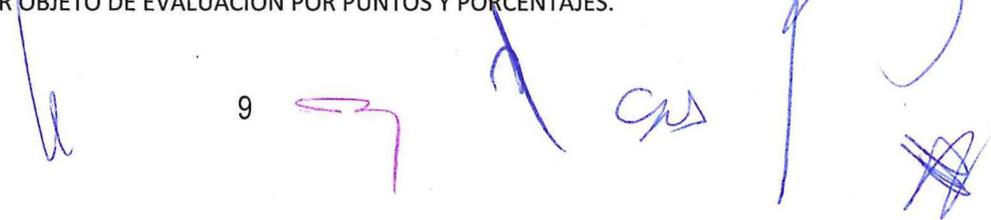
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT. PRECISIONES TÉCNICAS

NN	Certificado ISO 20000 o certificación equivalente
OO	Constancia de cumplimiento de la norma de protección de datos personales del INAI cuando menos en segunda auditoría.
PP	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 adjuntará los comprobantes de pago de los certificados SSL correspondientes.
QQ	<p>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:</p> <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.
RR	<p>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:</p> <p style="text-align: center;">1 Líder de Proyecto 3 Coordinadores 1 Programador 3 Supervisor 60 Asesores Telefónicos</p> <p>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.</p>
SS	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 Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio".
TT	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".
UU	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.
VV	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.
WW	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.

Debe decir:

REQUISITOS MÍNIMOS PARA SER OBJETO DE EVALUACIÓN POR PUNTOS Y PORCENTAJES.

...

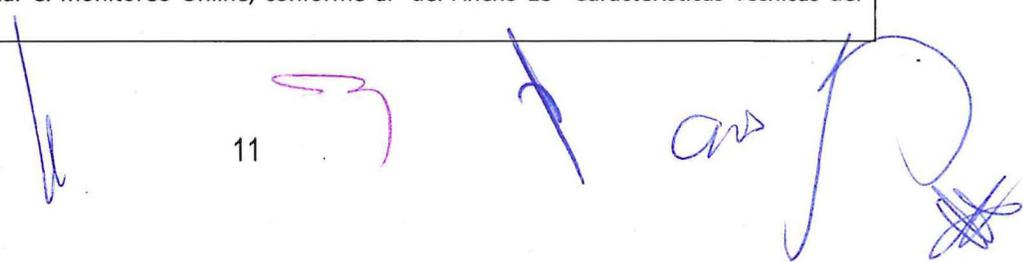


LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT. PRECISIONES TÉCNICAS

Z	<p>Para acreditar la experiencia del Recurso humano, el licitante deberá presentar los Curriculum, los cuales deberá incluir los requisitos solicitados en los numerales II.3.2.2. Esquema Estructural de la Organización de los Recursos Humanos del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio" y 1.1.1. EXPERIENCIA DEL RECURSO HUMANO de la Tabla de Puntos y Porcentajes de los siguientes perfiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 Líder de Proyecto 3 Coordinadores 1 Programador 3 Supervisores
AA	<p>El licitante deberá acreditar la competencia académica del personal solicitado presentando cedula profesional o título profesional, así como las certificaciones que avalen los estudios concluidos, se deberá presentar cada documentos por persona, de acuerdo con los numerales II.3.2.2. Esquema Estructural de la Organización de los Recursos del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio" y 1.1.1. EXPERIENCIA DEL RECURSO HUMANO Humanos En caso de documentos expedidos por un país extranjero deberán estar debidamente apostillado.</p>
BB	<p>El Licitante deberá presenta el SUA en que se acredite contar en su plantilla con el personal que habrá de prestar el servicio o recibo de pago de cada persona que se encuentran laborando actualmente con el prestador del servicio y que cumplen con los requisitos solicitados para el grupo base (STAFF).</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 Líder de Proyecto 3 Coordinadores 1 Programador 3 Supervisor 60 Asesores Telefónicos
CC	<p>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.</p>
DD	<p>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.</p>
EE	<p>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.</p>
FF	<p>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.</p>
GG	<p>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</p>

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT. PRECISIONES TÉCNICAS

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.
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.
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.
KK	<p>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:</p> <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.
LL	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 Líder de Proyecto 3 Coordinadores 1 Programador 3 Supervisor 60 Asesores Telefónicos <p>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.</p>
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".



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT. PRECISIONES TÉCNICAS

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".

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:

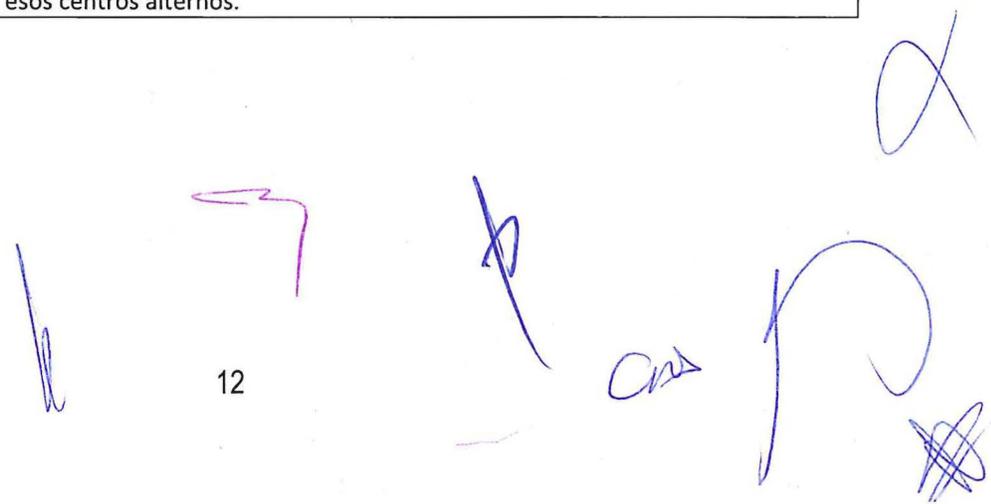
Escenario	Descripción del evento	Tiempo Máximo de Respuesta
1	Manifestación o bloqueo	30 Min.
2	Incendio o incidente mayor.	12 hrs.
3	Terremoto	12 hrs.
4	Falla eléctrica	0 Min.
5	Caída de servicios de telecomunicaciones.	15 Min.

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.

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.

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.

NN

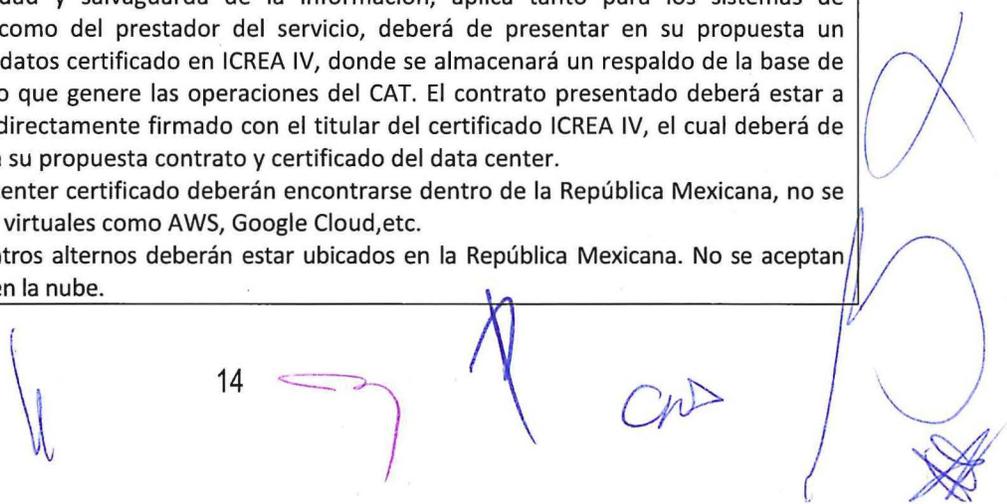


**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT.
PRECISIONES TÉCNICAS**

NN	<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> <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.
----	--

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT. PRECISIONES TÉCNICAS

<p>NN</p>	<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>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 computo.• Calculo 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>
-----------	--



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT. PRECISIONES TÉCNICAS

OO	<p>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.</p> <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.
PP	<p>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.</p>
QQ	<p>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.</p>

PRECISIÓN TÉCNICA 4

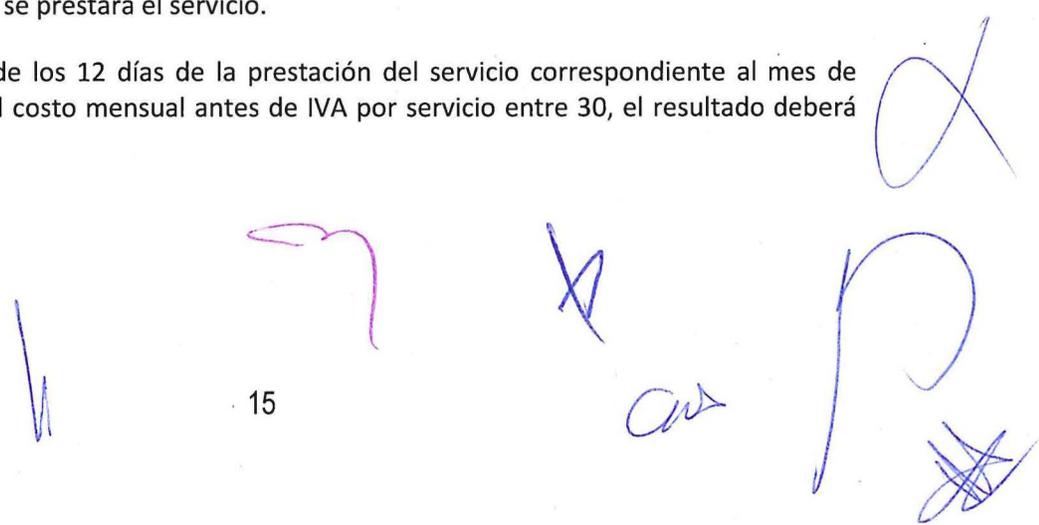
ANEXO 11. FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA. Pág. 104

Dice:

Descripción del servicio	Costo Unitario S/IVA
Hora-Estación	\$ -
SMS	\$ -
E- mail	\$ -
Robot	\$ -

Para la presentación de la propuesta económica del ejercicio 2018, el costo de los servicios de los mínimos y máximos antes de IVA, deberá multiplicarse por los 4 meses y sumarse el costo de los 12 días del mes de agosto que se prestará el servicio.

Para determinar el costo de los 12 días de la prestación del servicio correspondiente al mes de agosto, se deberá dividir el costo mensual antes de IVA por servicio entre 30, el resultado deberá multiplicarse 12.



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT. PRECISIONES TÉCNICAS

Descripción del servicio	Costo Unitario S/IVA	Costo Mensual (A)	Costo Diario (A/30=B)	12 días (C)	Costo Agosto (B X C)
Hora-Estación	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
SMS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
E- mail	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Robot	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	MÍNIMOS MENSUALES	MÁXIMOS MENSUALES	NÚMERO DE MESES	COSTO UNITARIO S/IVA	2018					
					SUBTOTAL MÍNIMO	SUBTOTAL MÁXIMO S/IVA	I.V.A. MÍNIMO	I.V.A. MÁXIMO	TOTAL MÍNIMO	TOTAL MÁXIMO
COSTO POR HORA ESTACIÓN	40,281.6	67,131.2	4.38		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
COSTO POR SMS	420,000	700,000	4.38		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
COSTO POR CORREO ELECTRÓNICO	300,000	500,000	4.38		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
COSTO POR ROBOT	420,000	700,000	4.38		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
TOTAL					\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	MÍNIMOS MENSUALES	MÁXIMOS MENSUALES	NÚMERO DE MESES	COSTO UNITARIO S/IVA	2019 - 2021					
					SUBTOTAL MÍNIMO S/IVA	SUBTOTAL MÁXIMO S/IVA	I.V.A. MÍNIMO	I.V.A. MÁXIMO	TOTAL MÍNIMO	TOTAL MÁXIMO
COSTO POR HORA ESTACIÓN	52,824	88,040	31		\$0.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
COSTO POR SMS	420,000	700,000	31		\$0.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
COSTO POR CORREO ELECTRÓNICO	300,000	500,000	31		\$0.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
COSTO POR ROBOT	420,000	700,000	31		\$0.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
TOTAL					\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

Año	Meses	Costo Mínimo (S/IVA)	Costo Máximo (S/IVA)	IVA Mínimo	IVA Máximo	TOTAL MÍNIMO	TOTAL MÁXIMO
2018	4.38	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
2019 - 2021	31	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
TOTAL GENERAL		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

- La adjudicación se realizará sobre los precios ofertados en la propuesta económica presentada por el licitante que de acuerdo con la evaluación económica sea susceptible de ser adjudicado por que cumple con los requisitos Legal-Administrativo, técnicos y económicos de la convocatoria.
- El precio ofertado ya considera todos los costos hasta la conclusión total de la prestación del servicio conforme a las especificaciones técnicas solicitadas por la convocante
- El importe deberá expresarse con **dos decimales. (0.00)**, en caso de que algún importe sea expresado con tres o más decimales, la convocante considerará los dos primeros decimales del referido precio.
- El licitante, en términos de lo establecido en el **inciso F. del numeral VI.1.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE SE APLICARÁN A LAS PROPOSICIONES** de la convocatoria, acepta que la convocante, de ser el caso realice las correcciones a los errores aritméticos que pudieran detectarse en su propuesta, siempre y cuando ésta no afecte precios unitarios. Y que de no estar de acuerdo contará con 24 horas posteriores al fallo para comunicarlo por escrito a la convocante, a fin de que ésta proceda, conforme a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 46 de La Ley.
- El presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT. PRECISIONES TÉCNICAS

Debe decir:

El formato para la presentación de la propuesta económica será el siguiente:

CUADRO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA
Servicio de Centro de Atención Telefónica a Clientes del Instituto FONACOT.

AGOSTO 2018										
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	MÍNIMOS DIARIOS (A)	MÁXIMOS DIARIOS (B)	NÚMERO DE DIAS (C)	COSTO UNITARIO POR HORA ESTACIÓN S/IVA (D)	SUBTOTAL MÍNIMO S/IVA (A * C * D) (E)	SUBTOTAL MÁXIMO S/IVA (B * C * D) (F)	I.V.A. MÍNIMO (E * 0.16) (G)	I.V.A. MÁXIMO (F * 0.16) (H)	TOTAL MÍNIMO CON IVA (E + G) (I)	TOTAL MÁXIMO CON IVA (F + H) (J)
COSTO POR HORA ESTACIÓN	1342.72	2237.71	12		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	MÍNIMOS DIARIOS (A)	MÁXIMOS DIARIOS (B)	NÚMERO DE DIAS (C)	COSTO UNITARIO POR SERVICIO S/IVA (D)	SUBTOTAL MÍNIMO S/IVA (A * C * D) (E)	SUBTOTAL MÁXIMO S/IVA (B * C * D) (F)	I.V.A. MÍNIMO (E * 0.16) (G)	I.V.A. MÁXIMO (F * 0.16) (H)	TOTAL MÍNIMO CON IVA (E + G) (I)	TOTAL MÁXIMO CON IVA (F + H) (J)
COSTO POR SMS	14000.00	23333.33	12		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
COSTO POR CORREO ELECTRÓNICO	10000.00	16666.67	12		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
COSTO POR ROBOT	140000.00	23333.33	12		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
TOTAL					\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

2018										
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	MÍNIMOS MENSUALES (A)	MÁXIMOS MENSUALES (B)	NÚMERO DE MESES (C)	COSTO UNITARIO POR HORA ESTACIÓN S/IVA (D)	SUBTOTAL MÍNIMO S/IVA (A * C * D) (E)	SUBTOTAL MÁXIMO S/IVA (B * C * D) (F)	I.V.A. MÍNIMO (E * 0.16) (G)	I.V.A. MÁXIMO (F * 0.16) (H)	TOTAL MÍNIMO CON IVA (E + G) (I)	TOTAL MÁXIMO CON IVA (F + H) (J)
COSTO POR HORA ESTACIÓN	40281.6	67131.2	4		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	MÍNIMOS DIARIOS (A)	MÁXIMOS DIARIOS (B)	NÚMERO DE MESES (C)	COSTO UNITARIO POR SERVICIO S/IVA (D)	SUBTOTAL MÍNIMO S/IVA (A * C * D) (E)	SUBTOTAL MÁXIMO S/IVA (B * C * D) (F)	I.V.A. MÍNIMO (E * 0.16) (G)	I.V.A. MÁXIMO (F * 0.16) (H)	TOTAL MÍNIMO CON IVA (E + G) (I)	TOTAL MÁXIMO CON IVA (F + H) (J)
COSTO POR SMS	420000	700000	4		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
COSTO POR CORREO ELECTRÓNICO	300000	500000	4		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
COSTO POR ROBOT	420000	700000	4		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
TOTAL					\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

2019 - 2021										
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	MÍNIMOS MENSUALES (A)	MÁXIMOS MENSUALES (B)	NÚMERO DE MESES (C)	COSTO UNITARIO POR HORA ESTACIÓN S/IVA (D)	SUBTOTAL MÍNIMO S/IVA (A * C * D) (E)	SUBTOTAL MÁXIMO S/IVA (B * C * D) (F)	I.V.A. MÍNIMO (E * 0.16) (G)	I.V.A. MÁXIMO (F * 0.16) (H)	TOTAL MÍNIMO CON IVA (E + G) (I)	TOTAL MÁXIMO CON IVA (F + H) (J)
COSTO POR HORA ESTACIÓN	52824	88040	31		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	MÍNIMOS DIARIOS (A)	MÁXIMOS DIARIOS (B)	NÚMERO DE MESES (C)	COSTO UNITARIO POR SERVICIO S/IVA (D)	SUBTOTAL MÍNIMO S/IVA (A * C * D) (E)	SUBTOTAL MÁXIMO S/IVA (B * C * D) (F)	I.V.A. MÍNIMO (E * 0.16) (G)	I.V.A. MÁXIMO (F * 0.16) (H)	TOTAL MÍNIMO CON IVA (E + G) (I)	TOTAL MÁXIMO CON IVA (F + H) (J)
COSTO POR SMS	420000	700000	31		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
COSTO POR CORREO ELECTRÓNICO	300000	500000	31		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
COSTO POR ROBOT	420000	700000	31		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
TOTAL					\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

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) (E)	TOTAL MÁXIMO CON IVA (B + D) (F)
12 Días Agosto	12 DÍAS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
2018	4 MESES	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
2019 - 2021	31 MESES	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
TOTAL GENERAL		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

IMPORTE CON LETRA:

Mínimo:	
Máximo:	

Costo por hora estación: Este concepto incluye todos los servicios establecidos en el punto II. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS en el rubro de PRECIOS UNITARIOS del Anexo 13 "Características del Servicio"

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT.
PRECISIONES TÉCNICAS**

- La adjudicación se realizará sobre los precios ofertados en la propuesta económica presentada por el licitante que de acuerdo con la evaluación económica sea susceptible de ser adjudicado por que cumple con los requisitos Legal-Administrativo, técnicos y económicos de la convocatoria.
- El precio ofertado ya considera todos los costos hasta la conclusión total de la prestación del servicio conforme a las especificaciones técnicas solicitadas por la convocante
- El importe deberá expresarse con **dos decimales. (0.00)**, en caso de que algún importe sea expresado con tres o más decimales, la convocante considerará los dos primeros decimales del referido precio.
- El licitante, en términos de lo establecido en el inciso F. del numeral VI.1.1 **CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE SE APLICARÁN A LAS PROPOSICIONES** de la convocatoria, acepta que la convocante, de ser el caso realice las correcciones a los errores aritméticos que pudieran detectarse en su propuesta, siempre y cuando ésta no afecte precios unitarios. Y que de no estar de acuerdo contará con 24 horas posteriores al fallo para comunicarlo por escrito a la convocante, a fin de que ésta proceda, conforme a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 46 de La Ley.
- El presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.

PRECISIÓN TÉCNICA 5

Pág. 42, numeral L

Dice:

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 CONDUSEF u otra autoridad.

Debe decir:

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.

Pág. 125. Penúltimo párrafo.

Dice:

El licitante 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 CONDUSEF u otra autoridad.

Debe decir:

El licitante 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 alguna autoridad

PRECISIÓN TÉCNICA 6

VI.1.2. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA. Pág. 51

Criterios de Evaluación (Puntos y Porcentajes). Pág. 51

CUADRO DE PUNTOS Y PORCENTAJES

Se modifica el cuadro de Puntos y porcentajes para quedar de la siguiente manera:

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT. PRECISIONES TÉCNICAS

TABLA DE PUNTOS Y PORCENTAJES									
RUBRO	SUB RUBRO	ASPECTOS A EVALUAR			PESO DEL RUBRO	PESO DEL SUB	PUNTOS MÁXIMOS	PUNTOS OBTENIDOS	SUMA
1.- CAPACIDAD DEL LICITANTE							24	10	
1.1 CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS									
1.1.1 EXPERIENCIA DEL RECURSO HUMANO								4	
	1	<p>• 1 Líder del proyecto</p> <p>La experiencia se acredita con currículum vitae en el que se muestren al menos los siguientes 3 puntos:</p> <p>1. Nombre(s) y apellido(s)</p> <p>2. Nivel de estudios: Licenciatura en el área Económico Administrativo o Ingeniería en Administración Industrial o afines.</p> <p>3. Experiencia mínima de 3 años en: servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing, en puesto similar, en resolución de problemas y puntos de conflicto, apoyo a supervisores, manejo de reporteador, como asesor de calidad, con cursos de capacitación recientes (no mayor a 1 año), sobre presencia ejecutiva, manejo de personal o similares.</p> <p>La falta de alguno de los 3 puntos requeridos será causa para no contabilizar al recurso humano correspondiente.</p>							
	2	<p>• 3 Coordinadores</p> <p>La experiencia se acredita con currículum vitae en el que se muestren al menos los siguientes 3 puntos:</p> <p>1. Nombre(s) y apellido(s)</p> <p>2. Nivel de estudios: Licenciatura concluida o trunca en el área Económico Administrativo o Ingeniería en Administración Industrial o afines.</p> <p>3. Experiencia mínima de 2 años en: servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing enfocado a entidades financieras, habilidad de negociación, resolución de problemas y puntos de conflicto, apoyo a supervisores, Reporteador y Asesor de calidad. Organización (Apego a métodos y procedimientos). Facilidad de palabra, Buena dicción, excelente ortografía y redacción. Manejo de contención.</p> <p>La falta de alguno de los 3 puntos requeridos será causa para no contabilizar al recurso humano correspondiente</p>							
	3	<p>• 1 Programador</p> <p>La experiencia se acredita con currículum vitae en el que se muestren al menos los siguientes 3 puntos:</p> <p>1. Nombre(s) y apellido(s)</p> <p>2. Nivel de estudios: Licenciatura concluida, pasante, o Carrera técnica concluida, Ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o afines.</p> <p>3. Experiencia de al menos 3 años como administrador de base de datos, conocimientos de programación (Java y web services).</p> <p>La falta de alguno de los 3 puntos requeridos será causa para no contabilizar al recurso humano correspondiente</p>							
	4	<p>• 3 Supervisores</p> <p>La experiencia se acredita con currículum vitae en el que se muestren al menos los siguientes 3 puntos:</p> <p>1. Nombre(s) y apellido(s)</p> <p>2. Nivel de estudios: Licenciatura concluida, pasante, o Carrera técnica concluida, en cualquier área.</p> <p>3. Experiencia mínima de un año en servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing enfocado a entidades financieras. Habilidad de negociación. Resolución de problemas. Organización (Apego a métodos y procedimientos). Facilidad de palabra. Buena dicción, excelente ortografía y redacción. Manejo de contención</p> <p>La falta de alguno de los 3 puntos requeridos será causa para no contabilizar al recurso humano correspondiente</p>							
	5	<p>• 60 Asesores telefónicos</p> <p>La experiencia se acredita con currículum vitae en el que se muestren al menos los siguientes 3 puntos:</p> <p>1. Nombre(s) y apellido(s)</p> <p>2. Nivel de estudios: Carrera técnica, estudios superiores no necesariamente concluidos o actualmente cursándose.</p> <p>3. Experiencia mínima de 1 año en: servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing, enfocados a entidades financieras.</p> <p>La falta de alguno de los 3 puntos requeridos será causa para no contabilizar al recurso humano correspondiente</p>							
		No.	Cantidad a presentar	Puesto					
		1	1	Líder del proyecto.			1		
		2	3	Coordinador.			0.75		
		3	1	Programador.			0.5		
		4	3	Supervisor.			0.75		
		5	60	Asesor telefónico.			1		
							4	0	

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT. PRECISIONES TÉCNICAS

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA TABLA DE PUNTOS Y PORCENTAJES							PESO DEL RUBRO	PESO DEL SUB	PUNTOS MÁXIMOS	PUNTOS OBTENIDOS	SUMA
	1.1.2.	COMPETENCIA O HABILIDAD EN EL TRABAJO DE ACUERDO A SUS CONOCIMIENTOS ACADÉMICOS O PROFESIONALES							4		
		La competencia académica de este personal, se acredita presentando <u>cédula profesional, título profesional o constancia de estudios</u> que avale los estudios concluidos Las Certificaciones solicitadas deberán estar vigentes									
	No.	Cantidad a Presentar	Tipo	Documento a presentar por persona. En caso de documentos expedidos por un país extranjero deberán estar debidamente apostillados							
	1	1	Líder del Proyecto	Cédula o Título profesional que avale nivel Licenciatura en carrera relacionada o afin en el área Certificaciones Vigentes - Para esta sección se seleccionará únicamente el inciso de mayor puntaje que cumpla el licitante. (Máximo 0.75 puntos)				0.5			
				a) certificación vigente avalada por el PMI (Project Management Institute) como PMP (Project Manager Professional).				0.5			
				Si las certificaciones anteriores se cumplen en conjunto por más de una persona:				0.25			
	2	3	Coordinador	Cédula o Título profesional que avale nivel Licenciatura en carrera relacionada o afin al área Económico Administrativo o Ingeniería en Administración Industrial				0.5			
				Si cuenta con estudios en Computación y conocimiento de Internet.				0.25			
	3	1	Programador	Cédula o Título profesional que avale nivel Licenciatura, pasante o Carrera técnica concluida en carrera relacionada o afin a Ingeniería, en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones o Electrónica.				0.2			
				Si cuenta con Certificado en ORACLE, Microsoft SQL server y en Java EE				0.3			
	4	3	Supervisor	Cédula o Título profesional que avale nivel Licenciatura concluida, pasante, o Carrera técnica concluida, en cualquier área.				0.5			
				Si cuenta con estudios en Computación y conocimiento de Internet.				0.25			
	5	60	Asesor telefónico	Cédula o Título profesional que avale nivel de Carrera técnica, estudios superiores no necesariamente concluidos o actualmente cursándose.				0.5			
				Si cuenta con estudios en computación y conocimiento de Internet y social media.				0.25			
								4	0		
	1.1.3.	DOMINIO DE LAS HERRAMIENTAS RELACIONADAS CON EL SERVICIO							2		
		El dominio de las herramientas relacionadas con el servicio, se acredita presentando el documento comprobatorio de que el candidato cuenta con experiencia y conocimiento en las herramientas descritas para los recursos humanos.									
	No.	Cantidad a Presentar	Tipo	Documento comprobatorio (certificados) a presentar por persona.							
	1	1	Líder del Proyecto	PMP (Project Manager Professional).				0.5			
	2	3	Coordinador	Computación y conocimiento de Internet.				0.25			
	3	1	Programador	ORACLE, certificación en Microsoft SQL server y en Java EE				0.5			
	4	3	Supervisor	Certificado en COPC				0.25			
	5	60	Asesor telefónico	Computación y conocimiento de Internet y social media.				0.5			
								2	0		
	1.2	CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO						12.5			
	1.2.1.	CAPACIDAD DE RECURSOS ECONÓMICOS							2		
		Última declaración Fiscal Anual correspondiente al ejercicio 2017 presentadas ante el Sistema de Administración Tributaria (SAT) con la que acredite contar con una capacidad financiera de mínimo al 20% del valor total de su propuesta económica.									
		No presenta comprobante de ingresos o sus ingresos en 2017 fueron inferiores al 20% del monto máximo total de su oferta económica.							0	0	
		Comprueba que sus ingresos en 2017 fueron igual o mayor al 20% del monto máximo total de su oferta económica. Presentando la última declaración fiscal anual correspondiente al Ejercicio Fiscal 2017 ante el SAT.							2	0	2
								2	0		

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT. PRECISIONES TÉCNICAS

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA TABLA DE PUNTOS Y PORCENTAJES						PESO DEL RUBRO	PESO DEL SUB	PUNTOS MÁXIMOS	PUNTOS OBTENIDOS	SUMA
RUBRO	SUB RUBRO		ASPECTOS A EVALUAR							
	1.2.2	CAPACIDAD DE LOS RECURSOS DE EQUIPAMIENTO.						10.5		
			Al licitante que entregue la mayor cantidad de mínimo 3 y máximo 10 contratos, se le asignará el punto y a los demás licitantes se les asignará la parte proporcional del punto, correspondiente al número de contratos entregados.							
			Acreditar mediante contratos de servicios de contact center que cuenta con la capacidad para atender los siguientes KPI (Key Performance Indicators), Indicadores Clave de Funcionamiento o niveles de servicio SLA, las llamadas atendidas mínimo 90%, ASA (Average Speed Answer) Velocidad Media de Respuesta menor a 20 segundos, Abandono menor al 5% y en Chat menor al 3%, el FCR (First Contact Resolution) Resolución al primer contacto y el ACD, AHT o TMO tiempo promedio de llamada menor a 5 minutos, mediante contratos, facturas, contratos de arrendamiento o de servicios y/o factura que cuenta con la infraestructura e instalaciones necesarias como lo indica el anexo técnico.					2		
			1. Escrito en el que garantice la posesión del equipamiento por lo menos el tiempo de duración del contrato derivado de la presente licitación.					0.5		
			2. El licitante deberá contar con un sistema de gestión propietario para la configuración de los casos de uso a través de diagramas configurados (no conceptuales) y que éstos sean los que soporten la operación. Debe ser configurable a la operación del Instituto FONACOT. El Prestador del servicio deberá contar con un sistema BPM, integrado de forma nativa a la plataforma de operación. Este software debe ser parte integrante del sistema de operación y estar registrado a favor del prestador del servicio o contar con los derechos de autor, lo que deberá acreditar con carta expedida por el titular de los derechos de autor y licencia de uso vigente; así como documento del registro ante el INDAUTOR, adjuntando en su propuesta técnica capturas de pantalla y descripción de funcionamiento, no se aceptan sistemas open source, libres o demos.					1		
			3. Deberá contar con un sistema propietario para la elaboración de formularios (100% Nacional, de preferencia desarrollado y patentado por el licitante). Presentar patente o facturas y carta de autorización					1		
			4. El licitante deberá de contar con una herramienta de Inteligencia artificial que maneje ChatBots entrantes, salientes, en tiempo real, con cuando menos una capacidad de 15 respuestas correctas sin necesidad de intervención, agregando en su propuesta un diagrama de la solución marca, modelo, captura de pantallas de los árboles de decisión y captura de pantalla de una demostración real de funcionamiento.					1		
			a) El licitante deberá proporcionar una herramienta de Centro de Contacto CRM o Call Manager (administrador de llamadas) para el registro, consulta, administración y seguimiento de información y solicitudes de información reportados.					0.5		
			b) El licitante deberá proveer un sistema para concertar, administrar, cancelar y reprogramar citas de los clientes que acudan a las sucursales, el cual deberá ser parametrizable a las necesidades del Instituto FONACOT. El sistema deberá ser capaz de administrar las citas por región, dirección, sucursal y representación de acuerdo a los horarios de atención y la necesidad operativa de cada una, y que cada una de estas administre las citas que tenga concertadas. Este sistema deberá ser capaz de recibir y operar con bases de datos proporcionados por el Instituto FONACOT, así como con bases de datos propias, de igual manera el sistema deberá poder brindar a los clientes del INSTITUTO FONACOT el servicio para concertar citas a través de Internet y vía telefónica al 01800 propiedad del Instituto FONACOT y se deberán migrar a donde y cuando la Convocante decida, así como al Inicio y término del contrato, por lo que dentro de su personal deberá contar con un administrador de bases certificado, dicho sistema pasará a ser propiedad del Instituto FONACOT al término del contrato, así como también la base de datos.							10.5
			c) El sistema deberá tener siempre la capacidad de recibir múltiples accesos para el registro y consulta de citas, así como la infraestructura que soporte a dicho sistema deberá estar siempre disponible y con un rendimiento que garantice el funcionamiento al 100% y compatible con cualquier navegador de internet.							
			d) Deberá contar con un servidor exclusivo para el sistema de citas, a fin de garantizar la conexión de al menos 1,200 usuarios simultáneamente.					2		
			e) El sistema de citas quedará integrado en la misma solución de atención a Mails, voice mail y chat online (con respecto a las quejas por ejemplo) para que lo atienda el mismo asesor, todo integrado en la misma plataforma.							
			f) 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.							
			g) Deberá contar con los medios tecnológicos de comunicación, que inhiban cualquier posibilidad de interferencia de llamadas o plagio de información que cuente como mínimo con firewall de alta capacidad, servicio de NSOC/NOC propiedad del licitante. Para comprobar lo anterior el licitante adjuntará en su propuesta factura del equipo, descripción detallada con marca, modelo y serie, fotografías del equipo e instalaciones, en el caso del NSOC/NOC presentar captura de pantallas de monitoreo de red LAN to LAN, enlaces, red interna y dispositivos, no se aceptan software opensource, libres o demos.							
			h) La herramienta de citas deberá ser 100% WEB por lo tanto el licitante ganador deberá entregar la liga web para ingresar de forma remota para su consulta, registro, administración y seguimiento.			Presenta la liga web con el demo		1		
			i) Deberá proveer de un sistema vía Internet con certificados de seguridad SSL para concertar, administrar, cancelar y reprogramar citas de los trabajadores que acudan a las sucursales, el cual será parametrizado de acuerdo a las necesidades del Instituto FONACOT. El licitante en su propuesta deberá adjuntar comprobante de pago de los certificados SSL correspondientes con las características solicitadas en el Anexo Técnico (debe tener al menos 256 bits para datos no sensibles y 1,024 para datos sensibles).			Presentar comprobante de pago de certificados SSL		1		
			j) Las herramientas de Centro de Contacto y la de citas deberán estar revisadas por personal certificado en ITIL V3 del encargado o administrados de la herramienta.			Presenta diploma de ITIL V3		0.5		
								10.5	0	

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT. PRECISIONES TÉCNICAS

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA TABLA DE PUNTOS Y PORCENTAJES							
RUBRO	SUB RUBRO	ASPECTOS A EVALUAR	PESO DEL RUBRO	PESO DEL SUB	PUNTOS MÁXIMOS	PUNTOS OBTENIDOS	SUMA
1.3 PARTICIPACIÓN DE DISCAPACITADOS O EMPRESAS QUE CUENTEN CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD			0.5				
	1.3.1	PARTICIPACIÓN REQUERIDA			0.5		
		Cuenta con al menos el 5% del total de la plantilla de personal con discapacidad, cuya antigüedad no sea inferior a 6 meses, misma que se comprobará con el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social y describiendo las funciones o responsabilidades que desempeña en la empresa.					
		Aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social, mediante el cual demuestre que cuenta con trabajadores con discapacidad en una proporción del cinco por ciento cuando menos de la totalidad de su plantilla de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses. Dicha documentación deberá ser acompañada de escrito firmado por el representante legal en el que acredite que dichos trabajadores incluidos como discapacitados son personas con discapacidad en términos de lo previsto por la fracción IX del artículo 2 de la Ley General de las Personas con Discapacidad. En el caso de propuestas conjuntas, se otorgará el puntaje señalado para este rubro, cuando al menos una de las participantes en la propuesta conjunta cuente con la certificación referida anteriormente.			0.5		0.5
					0.5	0	
1.4 PARTICIPACIÓN EN MIPYMES			0.5				
	1.4.1	PARTICIPACIÓN REQUERIDA			0.5		
		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. En el caso de propuestas conjuntas, se otorgará el puntaje señalado para este rubro, cuando al menos una de las participantes en la propuesta conjunta cuente con la certificación referida anteriormente.			0.5		0.5
					0.5	0	
1.5 EQUITAD DE GÉNERO			0.5				
	1.5.1	PARTICIPACIÓN REQUERIDA			0.5		
		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 de las participantes en la propuesta conjunta cuente con la certificación referida anteriormente.			0.5		0.5
					0.5	0	
2.0 EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE			16				
2.1 EXPERIENCIA DEL LICITANTE				6			
	2.1.1	EXPERIENCIA REQUERIDA			6		
		Para acreditar este punto, el licitante debe presentar mínimo 3 y máximo 10 contratos, firmados, adjudicados, plurianuales que pueden estar vigentes, en este caso se tomarán los años ya vencidos y/o concluidos, a nombre del Licitante participante, 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 ininterrumpido.					
		Los contratos presentados deben cumplir con las siguientes condiciones:					
		• 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, para lo cual deberá adjuntar documento donde se señale la línea de tiempo de los contratos respectivos.					
		Para acreditar este punto el licitante deberá presentar:					
		Contratos debidamente firmados y adjudicados.					
		Se sumará el tiempo durante el cual el licitante se ha dedicado a prestar servicios, que se llevará a cabo computando los años, meses o fracciones de año.					
		El tiempo de experiencia se contabilizará considerando la vigencia de los contratos presentados y la asignación de puntos se realizará considerando la experiencia de la siguiente manera:					
		No presenta contratos para acreditar experiencia			0	0	
		El licitante que acredite el mayor número de años de experiencia, considerando un máximo de 10 años, se le asignará la puntuación máxima			6		6
		A los demás licitantes que presenten un mínimo de tres contratos se les asignará una puntuación de manera proporcional aplicando una regla de 3, con la precisión de que para obtener puntos se requiere una experiencia mínima de 1 año (12 meses).		Aplicación de Regla de tres			
					6	0	

Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT. PRECISIONES TÉCNICAS

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA TABLA DE PUNTOS Y PORCENTAJES							
RUBRO	SUB RUBRO	ASPECTOS A EVALUAR	PESO DEL RUBRO	PESO DEL SUB RUBRO	PUNTOS MÁXIMOS	PUNTOS OBTENIDOS	SUMA
2.2 ESPECIALIDAD DEL LICITANTE				10	5		
	2.2.1 ESPECIALIDAD REQUERIDA	<p>Para acreditar este punto, el licitante debe presentar el mayor número de contratos, considerando mínimo de 3 y máximo de 10 contratos, firmados, adjudicados, vigentes y/o concluidos, a nombre del Licitante participante, 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 E-mail y sms, por mas de un año ininterrumpido.</p> <p>Los contratos deben ser los mismos que se presentaron para cumplir con el rubro 2.1.1 experiencia del licitante, y por lo tanto, cumplir con las siguientes condiciones:</p> <p>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.</p>					
		Se sumará el número de contratos firmados y adjudicados a nombre del licitante participante para los servicios objeto de la presente contratación y la asignación de puntos se realizará de la siguiente manera:					
		No presenta contratos para acreditar especialidad			0		
		Al licitante que presente el máximo de contratos que acrediten la especialidad solicitada, se le asignará la puntuación máxima. El máximo número de contratos a considerar será de 10.			5		5
		A los demás licitantes que presenten un mínimo de tres contratos, se les asignará una puntuación de manera proporcional aplicando una regla de 3, con la precisión de que para obtener puntos se requiere presentar al menos 3 contratos	Aplicación de Regla de tres		0		
					5	0	
	2.2.1 CERTIFICACIONES				5	0	
		Presenta todas las certificaciones o constancias.			5		
		Presenta al menos 4 de las constancias o evidencias de trámite.			3		5
		Presenta una sola constancia o evidencias de trámite.			1		
		1. El licitante deberá presentar certificado de ISO 9001:2008 donde el alcance sea estrictamente en los procesos de actividades de Call Center, que coincida con la dirección del centro principal y a nombre del licitante.					
		2. Presentar certificado de la Norma MGCIC (Modelo Global de Calidad para la Interacción con Clientes), anteriormente NECC o del modelo COCP a nombre del licitante.					
		3. Presentar certificado de la norma ISO/IEC 27001 o PCI DSS a nombre del licitante.					
		4. Constancia del proceso de ISO 22301 con dos implementadores certificados por lo menos o escrito señalando que se encuentran en proceso de certificación, acompañado del certificado de ambos implementadores.					
		5. Presentar Certificado ISO 20000 o equivalente, a nombre del licitante.					
		6. Presentar Constancia de cumplimiento de la norma de protección de datos personales del INAI cuando menos en segunda auditoría, a nombre del licitante.					
3-PROPUESTA DE TRABAJO			10		5	0	
3.1-METODOLOGÍA				3	3		
	3.1.1 PRESENTACIÓN DE METODOLOGÍA	El enfoque técnico y la metodología para la realización del servicio se apegan al Anexo Técnico.					
		a. Deberá presentar como parte de su propuesta la Metodología 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.					
		Presenta metodología y descripción.			3		3
		Presenta metodología o descripción.			1.5		
					3	0	

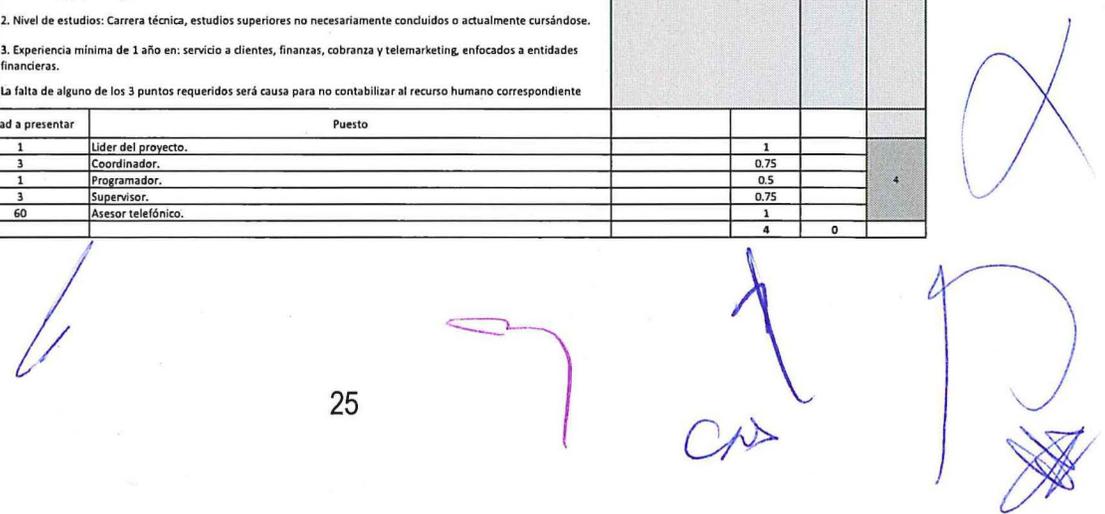
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT.
PRECISIONES TÉCNICAS**

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA TABLA DE PUNTOS Y PORCENTAJES						PESO DEL RUBRO	PESO DEL SUB	PUNTOS MÁXIMOS	PUNTOS OBTENIDOS	SUMA
3.2.-PLAN DE TRABAJO						6		3		
3.2.1. PROPUESTA DEL PLAN DE CONTINGENCIA O CONTINUIDAD DE NEGOCIOS								3		
a. Se acredita presentando 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.										
Presentar 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 y demás requerimientos acorde a lo indicado en el anexo técnico.										3
Presenta plan de Continuidad de Negocios y descripción de su empleo.								3		
No presenta plan de Continuidad de Negocios y descripción de su empleo.								0		
								3	0	
3.2.2. PROPUESTA DEL PLAN DE TRANSICIÓN Y/O MIGRACIÓN DE LOS SERVICIOS.								3		
a. Se acredita presentando 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.										
Presentar plan de trabajo en formato Microsoft Project e impreso debidamente firmado por el representante legal del licitante, preferentemente en papel membretado en el cual se describa en forma detallada cada uno de los requisitos del plan de despliegue de acuerdo a lo solicitado en el Anexo Técnico.										3
Presenta plan de Transición y/o migración de los servicios.								3		
								3	0	
3.3 ESQUEMA ESTRUCTURAL DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS						1		3	0	
3.3.1. PRESENTACIÓN DE ORGANIGRAMA								1		
Se acredita presentando un esquema estructural y descriptivo de la organización, debiendo incluir al menos los recursos humanos solicitados en la convocatoria y los identificados por el licitante para prestar los servicios solicitados. Para cada recurso deberá mencionar el rol y funciones que tendrán con relación al servicio.										
En esquema estructural y descriptivo de la organización, debiendo incluir al menos los recursos humanos solicitados en la convocatoria y los identificados por el licitante para prestar los servicios										
No presenta esquema estructural y descriptivo de la organización de acuerdo a lo mínimo solicitado.								0	0	
Presenta esquema estructural y descriptivo de la organización de acuerdo a lo mínimo solicitado.								1		1
								1	0	
4.-CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS						10				
4.1 CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS						10				
4.1.1 CUMPLIMIENTO REQUERIDO								10		
Para acreditar el cumplimiento de contratos, el licitante debe 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, firmado por el administrador del proyecto, representante legal o apoderado legal del cliente. Este documento debe indicar que el licitante prestó los servicios de acuerdo a los contratos presentados satisfactoriamente en los subrubros Experiencia del Licitante y Especialidad del Licitante.										
Máximo 10 contratos cumplidos										
No presenta documentos para acreditar CUMPLIMIENTO de contratos								0	0	
Al licitante que presente el total de documentos que acrediten el cumplimiento satisfactorio de los contratos de experiencia y especialidad, se le asignará la puntuación máxima.								10		
A los demás licitantes que presenten un mínimo de tres documentos de cumplimiento, se les asignará una puntuación de manera proporcional aplicando una regla de 3, con la precisión de que para obtener puntos se requiere presentar al menos los 3 documentos.						Aplicación Regla de tres				10
								10	0	
						60		60	60	0
									0	60

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT. PRECISIONES TÉCNICAS

Debe decir:

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA TABLA DE PUNTOS Y PORCENTAJES						PESO DEL RUBRO	PESO DEL SUB	PUNTOS MÁXIMOS	PUNTOS OBTENIDOS	SUMA
1.- CAPACIDAD DEL LICITANTE						24	10	4		
1.1 CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS										
	1.1.1	EXPERIENCIA DEL RECURSO HUMANO						4		
	1	<p>* 1 Líder del proyecto</p> <p>La experiencia se acredita con currículum vitae en el que se muestren al menos los siguientes 3 puntos:</p> <p>1. Nombre(s) y apellido(s)</p> <p>2. Nivel de estudios: Licenciatura en el área Económico Administrativo o Ingeniería en Administración Industrial o afines.</p> <p>3. Experiencia mínima de 3 años en: servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing, en puesto similar, en resolución de problemas y puntos de conflicto, apoyo a supervisores, manejo de reporteador, como asesor de calidad, con cursos de capacitación recientes (no mayor a 1 año), sobre presencia ejecutiva, manejo de personal o similares.</p> <p>La falta de alguno de los 3 puntos requeridos será causa para no contabilizar al recurso humano correspondiente.</p>								
	2	<p>*3 Coordinadores</p> <p>La experiencia se acredita con currículum vitae en el que se muestren al menos los siguientes 3 puntos:</p> <p>1. Nombre(s) y apellido(s)</p> <p>2. Nivel de estudios: Licenciatura concluida o trunca en el área Económico Administrativo o Ingeniería en Administración Industrial o afines.</p> <p>3. Experiencia mínima de 2 años en: en servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing enfocado a entidades financieras, habilidad de negociación, resolución de problemas y puntos de conflicto, apoyo a supervisores, Reporteador y Asesor de calidad. Organización (Apego a métodos y procedimientos). Facilidad de palabra, Buena dicción, excelente ortografía y redacción. Manejo de contención.</p> <p>La falta de alguno de los 3 puntos requeridos será causa para no contabilizar al recurso humano correspondiente</p>								
	3	<p>* 1 Programador</p> <p>La experiencia se acredita con currículum vitae en el que se muestren al menos los siguientes 3 puntos:</p> <p>1. Nombre(s) y apellido(s)</p> <p>2. Nivel de estudios: Licenciatura concluida, pasante, o Carrera técnica concluida, ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o afines.</p> <p>3. Experiencia de al menos 3 años como administrador de base de datos, conocimientos de programación (Java y web services).</p> <p>La falta de alguno de los 3 puntos requeridos será causa para no contabilizar al recurso humano correspondiente</p>								
	4	<p>* 3 Supervisores</p> <p>La experiencia se acredita con currículum vitae en el que se muestren al menos los siguientes 3 puntos:</p> <p>1. Nombre(s) y apellido(s)</p> <p>2. Nivel de estudios: Licenciatura concluida, pasante, o Carrera técnica concluida, en cualquier área.</p> <p>3. Experiencia mínima de un año en servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing enfocado a entidades financieras. Habilidad de negociación. Resolución de problemas. Organización (Apego a métodos y procedimientos). Facilidad de palabra. Buena dicción, excelente ortografía y redacción. Manejo de contención</p> <p>La falta de alguno de los 3 puntos requeridos será causa para no contabilizar al recurso humano correspondiente</p>								
	5	<p>* 60 Asesores telefónicos</p> <p>La experiencia se acredita con currículum vitae en el que se muestren al menos los siguientes 3 puntos:</p> <p>1. Nombre(s) y apellido(s)</p> <p>2. Nivel de estudios: Carrera técnica, estudios superiores no necesariamente concluidos o actualmente cursándose.</p> <p>3. Experiencia mínima de 1 año en: servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing, enfocados a entidades financieras.</p> <p>La falta de alguno de los 3 puntos requeridos será causa para no contabilizar al recurso humano correspondiente</p>								
		No.	Cantidad a presentar	Puesto						
		1	1	Líder del proyecto.				1		
		2	3	Coordinador.				0.75		
		3	1	Programador.				0.5		
		4	3	Supervisor.				0.75		
		5	60	Asesor telefónico.				1		
								4	0	





LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT. PRECISIONES TÉCNICAS

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA TABLA DE PUNTOS Y PORCENTAJES									
RUBRO	SUB RUBRO	ASPECTOS A EVALUAR			PESO DEL RUBRO	PESO DEL SUB	PUNTOS MÁXIMOS	PUNTOS OBTENIDOS	SUMA
	1.1.2.	COMPETENCIA O HABILIDAD EN EL TRABAJO DE ACUERDO A SUS CONOCIMIENTOS ACADÉMICOS O PROFESIONALES					4		
		La competencia académica de este personal, se acredita presentando <u>cédula profesional, título profesional o constancia de estudios</u> que avale los estudios concluidos. Las Certificaciones solicitadas deberán estar vigentes							
	No.	Cantidad a Presentar	Tipo	Documento a presentar por persona. En caso de documentos expedidos por un país extranjero deberán estar debidamente apostillados					
	1	1	Líder del Proyecto	Cédula o Título profesional que avale nivel Licenciatura en carrera relacionada o afín en el área de Certificaciones Vigentes - Para esta sección se seleccionará únicamente el indico de mayor puntaje que cumpla el licitante. (Máximo 0.75 puntos)			0.5		
				a) certificación vigente avalada por el PMI (Project Management Institute) como PMP (Project Manager Professional).			0.5		
				Si las certificaciones anteriores se cumplen en conjunto por más de una persona:			0.25		
	2	3	Coordinador	Cédula o Título profesional que avale nivel Licenciatura en carrera relacionada o afín al área Económico Administrativo o Ingeniería en Administración Industrial			0.5		
				Si cuenta con estudios en Computación y conocimiento de Internet.			0.25		
	3	1	Programador	Cédula o Título profesional que avale nivel Licenciatura, pasante o Carrera técnica concluida en carrera relacionada o afín a Ingeniería, en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones o Electrónica.			0.2		
				Si cuenta con Certificado en ORACLE, Microsoft SQL server y en Java EE			0.3		
	4	3	Supervisor	Cédula o Título profesional que avale nivel Licenciatura concluida, pasante, o Carrera técnica concluida, en cualquier área.			0.5		
				Si cuenta con estudios en Computación y conocimiento de Internet.			0.25		
	5	60	Asesor telefónico	Cédula o Título profesional que avale nivel de Carrera técnica, estudios superiores no necesariamente concluidos o actualmente cursándose.			0.5		
				Si cuenta con estudios en computación y conocimiento de Internet y social media.			0.25		
							4	0	
	1.1.3.	DOMINIO DE LAS HERRAMIENTAS RELACIONADAS CON EL SERVICIO					2		
		El dominio de las herramientas relacionadas con el servicio, se acredita presentando el documento comprobatorio de que el candidato cuenta con experiencia y conocimiento en las herramientas descritas para los recursos humanos.							
	No.	Cantidad a Presentar	Tipo	Documento comprobatorio (certificados) a presentar por persona.					
	1	1	Líder del Proyecto	PMP (Project Manager Professional).			0.5		
	2	3	Coordinador	Computación y conocimiento de Internet.			0.25		
	3	1	Programador	ORACLE, certificación en Microsoft SQL server y en Java EE			0.5		
	4	3	Supervisor	Certificado en COPC			0.25		
	5	60	Asesor telefónico	Computación y conocimiento de Internet y social media.			0.5		
							2	0	
	1.2	CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO				12.5			
	1.2.1.	CAPACIDAD DE RECURSOS ECONÓMICOS					2		
		Última declaración Fiscal Anual correspondiente al ejercicio 2017 presentadas ante el Sistema de Administración Tributaria (SAT) con la que acredite contar con una capacidad financiera de mínimo al 20% del valor total de su propuesta económica.							
		No presenta comprobante de ingresos o sus ingresos en 2017 fueron inferiores al 20% del monto máximo total de su oferta económica.					0	0	
		Comprueba que sus ingresos en 2017 fueron igual o mayor al 20% del monto máximo total de su oferta económica. Presentando la última declaración fiscal anual correspondiente al Ejercicio Fiscal 2017 ante el SAT.					2	0	2
							2	0	

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT. PRECISIONES TÉCNICAS

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA TABLA DE PUNTOS Y PORCENTAJES							
RUBRO	SUB RUBRO	ASPECTOS A EVALUAR	PESO DEL RUBRO	PESO DEL SUB	PUNTOS MÁXIMOS	PUNTOS OBTENIDOS	SUMA
	1.2.2	CAPACIDAD DE LOS RECURSOS DE EQUIPAMIENTO.			10.5		
		Al licitante que entregue la mayor cantidad de mínimo 3 y máximo 10 contratos, se le asignará el punto y a los demás licitantes se les asignará la parte proporcional del punto, correspondiente al número de contratos entregados.					
		Acreditar mediante contratos de servicios de contact center que cuenta con la capacidad para atender los siguientes KPI (Key Performance Indicators), Indicadores Clave de Funcionamiento o niveles de servicio SLA, las llamadas atendidas mínimo 90%, ASA (Average Speed Answer) Velocidad Media de Respuesta menor a 20 segundos, Abandono menor al 5% y en Chat menor al 3%, el FCR (First Contact Resolution) Resolución al primer contacto y el ACD, AHT o TMO tiempo promedio de llamada menor a 5 minutos, mediante contratos, facturas, contratos de arrendamiento o de servicios y/o factura que cuenta con la infraestructura e instalaciones necesarias como lo indica el anexo técnico.			2		
		1. Escrito en el que garantice la posesión del equipamiento por lo menos el tiempo de duración del contrato derivado de la presente licitación.			0.5		
		2. El licitante deberá contar con un sistema de gestión propietario para la configuración de los casos de uso a través de diagramas configurados (no conceptuales) y que éstos sean los que soporten la operación. Debe ser configurable a la operación del Instituto FONACOT. El Prestador del servicio deberá contar con un sistema BPM, integrado de forma nativa a la plataforma de operación. Este software debe ser parte integrante del sistema de operación y estar registrado a favor del prestador del servicio o contar con los derechos de autor, lo que deberá acreditar con carta expedida por el titular de los derechos de autor y licencia de uso vigente; así como documento del registro ante el INDAUTOR, adjuntando en su propuesta técnica capturas de pantalla y descripción de funcionamiento, no se aceptan sistemas open source, libres o demos.			1		
		3. Deberá contar con un sistema propietario para la elaboración de formularios (100% Nacional, de preferencia desarrollado y patentado por el licitante).			1		
		4. El licitante deberá de contar con una herramienta de Inteligencia artificial que maneje ChatBots entrantes, salientes, en tiempo real, con cuando menos una capacidad de 15 respuestas correctas sin necesidad de intervención, agregando en su propuesta un diagrama de la solución marca, modelo, captura de pantallas de los árboles de decisión y captura de pantalla de una demostración real de funcionamiento.			1		
		a) El licitante deberá proporcionar una herramienta de Centro de Contacto CRM o Call Manager (administrador de llamadas) para el registro, consulta, administración y seguimiento de información y solicitudes de información reportados.			0.5		
		b) El licitante deberá proveer un sistema para concertar, administrar, cancelar y reprogramar citas de los clientes que acudan a las sucursales, el cual deberá ser parametrizable a las necesidades del Instituto FONACOT. El sistema deberá ser capaz de administrar las citas por región, dirección, sucursal y representación de acuerdo a los horarios de atención y la necesidad operativa de cada una, y que cada una de estas administre las citas que tenga concertadas. Este sistema deberá ser capaz de recibir y operar con bases de datos proporcionados por el Instituto FONACOT, así como con bases de datos propias, de igual manera el sistema deberá poder brindar a los clientes del INSTITUTO FONACOT el servicio para concertar citas a través de Internet y vía telefónica al 01800 propiedad del Instituto FONACOT y se deberán migrar a donde y cuando la Convocante decida, así como al inicio y término del contrato, por lo que dentro de su personal deberá contar con un administrador de bases certificado, dicho sistema pasará a ser propiedad del Instituto FONACOT al término del contrato, así como también la base de datos.					
		c) El sistema deberá tener siempre la capacidad de recibir múltiples accesos para el registro y consulta de citas, así como la infraestructura que soporte a dicho sistema deberá estar siempre disponible y con un rendimiento que garantice el funcionamiento al 100% y compatible con cualquier navegador de internet.					
		d) Deberá contar con un servidor exclusivo para el sistema de citas, a fin de garantizar la conexión de al menos 1,200 usuarios simultáneamente.			2		
		e) El sistema de citas quedará integrado en la misma solución de atención a Mails, voice mail y chat online (con respecto a las quejas por ejemplo) para que lo atienda el mismo asesor, todo integrado en la misma plataforma.					
		f) 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.					
		g) Deberá contar con los medios tecnológicos de comunicación, que inhiban cualquier posibilidad de interferencia de llamadas o plagio de información que cuente como mínimo con firewall de alta capacidad, servicio de NSOC/NOC propiedad del licitante. Para comprobar lo anterior el licitante adjuntará en su propuesta factura del equipo, descripción detallada con marca, modelo y serie, fotografías del equipo e instalaciones, en el caso del NSOC/NOC presentar captura de pantallas de monitoreo de red LAN to LAN, enlaces, red interna y dispositivos, no se aceptan software opensource, libres o demos.					
		h) La herramienta de citas deberá ser 100% WEB por lo tanto el licitante ganador deberá entregar la liga web para ingresar de forma remota para su consulta, registro, administración y seguimiento.	Presenta la liga web con el demo		1		
		i) Deberá proveer de un sistema vía Internet con certificados de seguridad SSL para concertar, administrar, cancelar y reprogramar citas de los trabajadores que acudan a las sucursales, el cual será parametrizado de acuerdo a las necesidades del Instituto FONACOT. El licitante en su propuesta deberá adjuntar comprobante de pago de los certificados SSL correspondientes con las características solicitadas en el Anexo Técnico (debe tener al menos 256 bits para datos no sensibles y 1,024 para datos sensibles).	Presentar comprobante de pago de certificados SSL		1		
		j) Las herramientas de Centro de Contacto y la de citas deberán estar revisadas por personal certificado en ITIL V3 del encargado o administrados de la herramienta.	Presenta diploma de ITIL V3		0.5		
					10.5	0	10.5

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT. PRECISIONES TÉCNICAS

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA TABLA DE PUNTOS Y PORCENTAJES							
RUBRO	SUB RUBRO	ASPECTOS A EVALUAR	PESO DEL RUBRO	PESO DEL SUB	PUNTOS MÁXIMOS	PUNTOS OBTENIDOS	SUMA
1.3 PARTICIPACIÓN DE DISCAPACITADOS O EMPRESAS QUE CUENTEN CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD			0.5		0.5		
	1.3.1 PARTICIPACIÓN REQUERIDA				0.5		0.5
		Cuenta con al menos el 5% del total de la plantilla de personal con discapacidad, cuya antigüedad no sea inferior a 6 meses, misma que se comprobará con el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social y describiendo las funciones o responsabilidades que desempeña en la empresa. Aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social, mediante el cual demuestre que cuenta con trabajadores con discapacidad en una proporción del cinco por ciento cuando menos de la totalidad de su plantilla de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses. Dicha documentación deberá ser acompañada de escrito firmado por el representante legal en el que acredite que dichos trabajadores incluidos como discapacitados son personas con discapacidad en términos de lo previsto por la fracción IX del artículo 2 de la Ley General de las Personas con Discapacidad. En el caso de propuestas conjuntas, se otorgará el puntaje señalado para este rubro, cuando al menos una de las participantes en la propuesta conjunta cuente con la certificación referida anteriormente.			0.5		0.5
1.4 PARTICIPACIÓN EN MIPYMES				0.5		0	
	1.4.1 PARTICIPACIÓN REQUERIDA				0.5		0.5
		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. En el caso de propuestas conjuntas, se otorgará el puntaje señalado para este rubro, cuando al menos una de las participantes en la propuesta conjunta cuente con la certificación referida anteriormente.			0.5		0.5
1.5 EQUITAD DE GÉNERO				0.5		0	
	1.5.1 PARTICIPACIÓN REQUERIDA				0.5		0.5
		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 de las participantes en la propuesta conjunta cuente con la certificación referida anteriormente.			0.5		0.5
2.0 EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE			14				0
	2.1 EXPERIENCIA DEL LICITANTE			7		7	
	2.1.1 EXPERIENCIA REQUERIDA					7	
		Para acreditar este punto, el licitante debe presentar mínimo 3 y máximo 10 contratos, firmados, adjudicados, plurianuales que pueden estar vigentes, en este caso se tomarán los años ya vencidos y/o concluidos, a nombre del licitante participante, 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 ininterrumpido. Los contratos presentados deben cumplir con las siguientes condiciones: * 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, para lo cual deberá adjuntar documento donde se señale la línea de tiempo de los contratos respectivos. Para acreditar este punto el licitante deberá presentar: Contratos debidamente firmados y adjudicados. Se sumará el tiempo durante el cual el licitante se ha dedicado a prestar servicios, que se llevará a cabo computando los años, meses o fracciones de año. El tiempo de experiencia se contabilizará considerando la vigencia de los contratos presentados y la asignación de puntos se realizará considerando la experiencia de la siguiente manera: No presenta contratos para acreditar experiencia El licitante que acredite el mayor número de años de experiencia, considerando un máximo de 10 años, se le asignará la puntuación máxima A los demás licitantes que presenten un mínimo de tres contratos se les asignará una puntuación de manera proporcional aplicando una regla de 3, con la precisión de que para obtener puntos se requiere una experiencia mínima de 1 año (12 meses).			7		7
		Aplicación de Regla de tres					7
2.2 ESPECIALIDAD DEL LICITANTE				7		7	0
	2.2.1 ESPECIALIDAD REQUERIDA					7	
		Para acreditar este punto, el licitante debe presentar el mayor número de contratos, considerando mínimo de 3 y máximo de 10 contratos, firmados, adjudicados, vigentes y/o concluidos, a nombre del licitante participante, 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 E-mail y sms, por más de un año ininterrumpido. Los contratos deben ser los mismos que se presentaron para cumplir con el rubro 2.1.1 experiencia del licitante, y por lo tanto, cumplir con las siguientes condiciones: 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. Se sumará el número de contratos firmados y adjudicados a nombre del licitante participante para los servicios objeto de la presente contratación y la asignación de puntos se realizará de la siguiente manera: No presenta contratos para acreditar especialidad Al licitante que presente el máximo de contratos que acrediten la especialidad solicitada, se le asignará la puntuación máxima. El máximo número de contratos a considerar será de 10. A los demás licitantes que presenten un mínimo de tres contratos, se les asignará una puntuación de manera proporcional aplicando una regla de 3, con la precisión de que para obtener puntos se requiere presentar al menos 3 contratos			7		7
		Aplicación de Regla de tres					7
						7	0

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT. PRECISIONES TÉCNICAS

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA TABLA DE PUNTOS Y PORCENTAJES						PESO DEL RUBRO	PESO DEL SUB	PUNTOS MÁXIMOS	PUNTOS OBTENIDOS	SUMA
3.-PROPUESTA DE TRABAJO						12				
3.1.-METODOLOGÍA							3			
3.1.1 PRESENTACIÓN DE METODOLOGÍA								3		
El enfoque técnico y la metodología para la realización del servicio se apegan al Anexo Técnico.										
a. Deberá presentar como parte de su propuesta la Metodología 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.										
Presenta metodología y descripción.								3		
No presenta metodología y descripción.								0		3
3.2.-PLAN DE TRABAJO							8			
3.2.1. PROPUESTA DEL PLAN DE CONTINGENCIA O CONTINUIDAD DE NEGOCIOS								7		
a. Se acredita presentando un 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.										
Presentar 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 y demás requerimientos acorde a lo indicado en el anexo técnico.										7
Presenta plan de Continuidad de Negocios y descripción de su empleo.								7		
No presenta plan de Continuidad de Negocios y descripción de su empleo.								0		7
3.2.2. PROPUESTA DEL PLAN DE TRANSICIÓN Y/O MIGRACIÓN DE LOS SERVICIOS.								1		
a. Se acredita presentando 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.										
Presentar plan de trabajo en formato Microsoft Project e impreso debidamente firmado por el representante legal del licitante, preferentemente en papel membretado en el cual se describa en forma detallada cada uno de los requisitos del plan de despliegue de acuerdo a lo solicitado en el Anexo Técnico.										1
Presenta plan de Transición y/o migración de los servicios.								1		
3.3 ESQUEMA ESTRUCTURAL DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS							1			
3.3.1 PRESENTACIÓN DE ORGANIGRAMA								1		
Se acredita presentando un esquema estructural y descriptivo de la organización, debiendo incluir al menos los recursos humanos solicitados en la convocatoria y los identificados por el licitante para prestar los servicios solicitados. Para cada recurso deberá mencionar el rol y funciones que tendrán con relación al servicio.										
En esquema estructural y descriptivo de la organización, debiendo incluir al menos los recursos humanos solicitados en la convocatoria y los identificados por el licitante para prestar los servicios										
No presenta esquema estructural y descriptivo de la organización de acuerdo a lo mínimo solicitado.								0	0	
Presenta esquema estructural y descriptivo de la organización de acuerdo a lo mínimo solicitado.								1		1
4.-CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS						10				
4.1 CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS							10			
4.1.1 CUMPLIMIENTO REQUERIDO								10		
Para acreditar el cumplimiento de contratos, el licitante debe 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. Este documento debe indicar que el licitante prestó los servicios de acuerdo a los contratos presentados satisfactoriamente en los subrubros Experiencia del Licitante y Especialidad del Licitante.										
Máximo 10 contratos cumplidos										
No presenta documentos para acreditar CUMPLIMIENTO de contratos								0	0	
Al licitante que presente el total de documentos que acrediten el cumplimiento satisfactorio de los contratos de experiencia y especialidad, se le asignará la puntuación máxima.								10		10
A los demás licitantes que presenten un mínimo de tres documentos de cumplimiento, se les asignará una puntuación de manera proporcional aplicando una regla de 3, con la precisión de que para obtener puntos se requiere presentar al menos los 3 documentos.								Aplicación Regla de tres		
								10	0	
						60	60	60	0	60

ANEXO 3

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES.
Subdirección General de Administración
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
PREGUNTAS TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS

Fecha: 24/07/2018

Nombre y Número de Procedimiento:	LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT.
--	---

Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta
LICITANTE: COMERCIALIZADORA APODOGAN, S.A. DE C.V.				
Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta
1.-	INFORMACIÓN A PARTICULARES	6/202	¿SERÁ OBLIGATORIO PARA LOS LICITANTES LA PRESENTACIÓN DEL ANEXO 7 CON LA FINALIDAD DE DAR PROTECCIÓN A LOS DATOS PERSONALES DE LOS PARTICULARES?	No es obligatoria su presentación de conformidad con lo señalado en el punto 8. del numeral IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, de la Convocatoria.
2.-	CONFLICTOS DE INTERÉS	6/202	¿ES OBLIGATORIO PARA LOS LICITANTES DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO EL REALIZAR EL MANIFIESTO DE CONFLICTO DE INTERÉS SEÑALADO?	<p>Si, a fin de dar cumplimiento al artículo 49 fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, que establece:</p> <p>Artículo 49. Incurrirá en Falta administrativa no grave el servidor público cuyos actos u omisiones incumplan o transgredan lo contenido en las obligaciones siguientes:</p> <p>...</p> <p>IX. Cerciorarse, antes de la celebración de contratos de adquisiciones, arrendamientos o para la enajenación de todo tipo de bienes, prestación de servicios de cualquier naturaleza o la contratación de obra pública o servicios relacionados con ésta, que el particular manifieste bajo protesta de decir verdad 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. Las manifestaciones respectivas deberán constar por escrito y hacerse del conocimiento del Órgano interno de control, previo a la celebración del acto en cuestión. En caso de que el contratista sea persona moral, dichas manifestaciones deberán presentarse respecto a los socios o accionistas que ejerzan control sobre la sociedad.</p>



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES.
Subdirección General de Administración
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
PREGUNTAS TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS

Fecha: 24/07/2018

Nombre y Número de Procedimiento:	LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT.
--	---

Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta
3.-	III.4.2.1. VISITA A LAS INSTALACIONES 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 CERTIFICADORAPARA VERIFICAR INSTALACIONES ELÉCTRICAS, ANEXANDO COPIA DE LA CEDULA PROFESIONAL DEL MISMO, ASÍ COMO PRESENTAR LA DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO.	21/202	¿RESPECTO A ESTE PUNTO EL DOCUMENTO A ANEXAR PARA AVALAR EL PERITAJE SERA CEDULA PROFECIONAL DEL PERITO O CEDULA DE PERITO?	El licitante deberá presentar la cedula profesional acompañada del acreditamiento como perito.
4.-	III.4.2.1. VISITA A LAS INSTALACIONES 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	21/202	¿ PARA EL CASO DEL ANTIMALWARE PODRA SER EL QUE PROPORCIONA EL SISTEMA OPERATIVO?	Si podrá ser el que proporciona el sistema operativo.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES.
Subdirección General de Administración
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
PREGUNTAS TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS

Fecha: 24/07/2018

Nombre y Número de Procedimiento: LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT.

Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta
	PRESENTANDO FÍSICAMENTE LAS ESTACIONES, ADEMÁS DE FACTURAS, CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO O CONTRATOS DE SERVICIO.			
5.-	III.4.2.1. VISITA A LAS INSTALACIONES 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.	22/202	FAVOR DE PRECISAR QUE CALCULOS DE INGENIERIA REQUIERE LA CONVOCANTE?	Deberá de presentar : Estudio de línea de vista. Perfil topográfico y factibilidad del enlace elaborado en la herramienta del fabricante del equipo que se proponga
6.-	III.4.2.1. VISITA A LAS INSTALACIONES 15.- DEBERÁ CONTAR CON AUTENTIFICACIÓN DE DOS PASOS SIENDO UNO DE ESOS PASOS EL CONTROL BIOMÉTRICO PARA OBTENER ACCESO AL SISTEMA. LO ANTERIOR, SE VERIFICARÁ CON LA INFORMACIÓN	22/202	FAVOR DE PRECISAR EXACTAMENTE QUE TIPO DE BIOMETRIA DEBERA DE TENER EL CONTROL DE ACCCESO O SU FUNCIONAMIENTO	Deberá de contar con una autenticación de 2 pasos el primero será pin y el segundo reconocimiento facial o de iris

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES.
Subdirección General de Administración
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
PREGUNTAS TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS

Fecha: 24/07/2018

Nombre y Número de Procedimiento:	LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT.
--	---

Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta
	INCLUIDA EN LA PROPUESTA TÉCNICA Y SE VERIFICARÁ EN LA VISITA AL CENTRO PRINCIPAL DEL LICITANTE.			
7.-	III.4.2.1. INFRAESTRUCTURA 1.- QUE SE DEMUESTRE LA OPERACIÓN DE LAS FUNCIONES DEL SISTEMA DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL.	23/202	¿COMO SE VERIFICARÁ EL SISTEMA DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL?	Se corroborará que el sistema realice las siguientes funciones a través de una llamada telefónica: Que conteste la llamada y de un saludo Que solicite un número de mínimo 8 dígitos -Que indique que el número ha sido comprendido Que otorgue una respuesta
8.-	III.4.2.1. RECURSO HUMANO. 7. OPERACIÓN DEL SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS.	23/202	SOLICITO A LA CONVOCANTE SE SIRVA PRECISAR LOS ALCANCES DE ESTE PUNTO	Deberá de contar con un módulo en donde se registren los recursos humanos para acceder el sistema al sistema con altas bajas y cambios así como datos de autenticación
9.-	III.4.2.1. EL SITE DEL CENTRO PRINCIPAL DEBERÁ CONTAR AL MENOS CON LO SIGUIENTE: 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	23/202	SOLICITO A LA CONVOCANTE SE SIRVA PRECISAR LOS ALCANCES DEL SISTEMA DE SEGURIDAD	Deberá de contar con lo solicitado en el anexo técnico y con una alarma de apertura de puerta del centro de datos que notifique vía SMS a un número acordado la intrusión.

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES.
Subdirección General de Administración
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
PREGUNTAS TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS

Fecha: 24/07/2018

Nombre y Número de Procedimiento:	LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT.
--	---

Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta
	INDEPENDIENTE, DIVIDIDO DEL ÁREA DE SERVIDORES Y FINALMENTE UNA ÁREA DE ENERGIA CON PUERTA Y CONTROL DE ACCESO INDEPENDIENTE. PARA LO CUAL EL LICITANTE EN SU PROPUESTA PRESENTARA LAYOUT DE LAS TRES ÁREAS Y FOTOGRAFÍAS DE LOS COMPONENTES SOLICITADOS.			
10.-	<p>III.4.5.1. DOCUMENTACIÓN PARA FORMALIZAR EL CONTRATO.</p> <p>III.4.5.1.2. PERSONAS MORALES</p> <p>SE SOLICITA EN LOS PUNTOS</p> <p>1.- OPINIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES FISCALES EN SENTIDO POSITIVO DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 32-D DEL CFF. EN CASO DE QUE NO SE ENCUENTRE VIGENTE LA PRESENTADA EN SU PROPUESTA.</p> <p>2.-OPINIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES FISCALES EN</p>	26/202	<p>SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE ACLARAR SEGÚN LA LEY Y LA RLEY ESA DOCUMENTACION DEBERA DE SER ENTREGADA PARA LA FORMALIZACION DEL CONTRATO POR LO TANTO EL NO PRESENTARLO DENTRO DE LA PROPUESTA NO AFECTARIA LA SOLVENCIA DE LA OFERTA ¿ES CORRECTA NUESTRA APRECIACION?</p>	<p>No es correcta su apreciación de conformidad con lo solicitado en puntos 13., 14. Y 15. del numeral IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES y el Anexo 3 ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA DE CONFORMIDAD CON EL NUMERAL IV. DE LA CONVOCATORIA, los licitantes deberán incluir dentro de su documentación Legal-Administrativa:</p> <p>...</p> <p>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.</p> <p>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.</p>



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES.
Subdirección General de Administración
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
PREGUNTAS TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS

Fecha: 24/07/2018

Nombre y Número de Procedimiento:	LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT.
--	---

Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta
	<p>MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL EN SENTIDO POSITIVO. APÉNDICE "E". EN CASO DE QUE NO SE ENCUENTRE VIGENTE LA PRESENTADA EN SU PROPUESTA.</p> <p>3.- CONSTANCIA DE SITUACIÓN FISCAL EN MATERIA DE APORTACIONES PATRONALES Y ENTERO DE DESCUENTOS, EMITIDA POR EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES. EN CASO DE QUE NO SE ENCUENTRE VIGENTE LA PRESENTADA EN SU PROPUESTA.</p> <p>I.- Y POSTERIORMENTE EN EL PUNTO DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO. LO SOLICITAN DE NUEVO</p> <p>EN EL PUNTO 13,14,15,16</p> <p>EL LICITANTE DEBERÁ</p>			<p>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.</p> <p>...</p>

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES.
Subdirección General de Administración
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
PREGUNTAS TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS

Fecha: 24/07/2018

Nombre y Número de Procedimiento:	LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT.
--	---

Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta
	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>EL LICITANTE DEBERÁ PRESENTAR LA CONSTANCIA DE SITUACIÓN FISCAL EN MATERIA DE APORTACIONES PATRONALES Y ENTERO DE DESCUENTOS, EN DONDE INDIQUE QUE SE ENCUENTRA</p>			

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES.
Subdirección General de Administración
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
PREGUNTAS TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS

Fecha: 24/07/2018

Nombre y Número de Procedimiento:	LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT.
--	---

Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta
	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. EL LICITANTE DEBERÁ PRESENTAR CARTA DE BIENVENIDA DE AFILIACIÓN DE SU CENTRO DE TRABAJO AL INSTITUTO FONACOT.			
11.-	DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO. 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	34/202	SOLICITO A LA CONVOCANTE SE SIRVA PRECISAR LA RAZÓN POR LA CUAL SOLICITA SE INCLUYA DENTRO DE LA PROPUESTA QUE PRESENTEN LOS LICITANTES 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, TODA VEZ QUE CLARAMENTE CONTRAVIENE LO SEÑALDO EN EL ARTICULO 29 FRACCIÓN VI DE LA LEY DE ADQUISICIONES ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO. ¿ES CORRECTO HACER CASO OMISO AL CUMPLIMETO DEL REQUISITO SEÑALADO, SUSTITUYENDO EXCLUSIVAMENTE CON LA PRESENTACIÓN DEL ESCRITO SEÑALDO EN EL ARTICULO Y FRACCIÓN DE REFERENCIA?	No es correcto hacer caso omiso del requisito señalado en el punto 2. del numeral IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES y el Anexo 3 ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA DE CONFORMIDAD CON EL NUMERAL IV. DE LA CONVOCATORIA, se solicita a fin de atender el oficio emitido por la Secretaría de la Función Pública No. UNCP/309/NA/0202/2013, a través del cual se pide establecer mecanismos para que las dependencias y entidades de la administración pública revisen y evalúen la documentación legal presentada por los licitantes, con objeto de limitar la participación de empresas que formen parte del mismo grupo empresarial o que tengan vínculos comerciales entre sí y fomentar la libre participación, concurrencia y competencia económica. Asimismo, se señala que las unidades compradores se obligan <u>durante la evaluación de las proposiciones</u> a verificar que los licitantes no se encuentren vinculados entre sí por algún socio o asociado

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES.
Subdirección General de Administración
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
PREGUNTAS TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS

Fecha: 24/07/2018

Nombre y Número de Procedimiento:	LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT.
--	---

Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta
	CARTA O LEGAL, LEGIBLE DE CADA UNA DE SUS FOJAS.			común, ya que de contar con la existencia de dicho vínculo se deberán desechar las proposiciones que en su caso se encuentren vinculadas debiendo comunicar tal circunstancia al Órgano Interno de Control, para que dicha autoridad determine si se actualiza lo dispuesto en la fracción IV del artículo 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. El Oficio se podrá a su disposición para su consulta en la sección de Anexos del Anuncio Público.
12.-	DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO. 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.	34/202	SOLICITO A LA CONVOCANTE SE SIRVA PRECISAR LA RAZÓN POR LA CUAL SOLICITA SE INCLUYA DENTRO DE LA PROPUESTA QUE PRESENTEN LOS LICITANTES 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, TODA VEZ QUE CLARAMENTE CONTRAVIENE LO SEÑALDO EN EL ARTICULO 29 FRACCIÓN VI DE LA LEY DE ADQUISICIONES ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO. ¿ES CORRECTO HACER CASO OMISO AL CUMPLIMETO DEL REQUISITO SEÑALADO, SUSTITUYENDOLO EXCLUSIVAMENTE CON LA PRESENTACIÓN DEL ESCRITO SEÑALDO EN EL ARTICULO Y FRACCIÓN DE REFERENCIA?	Esta pregunta ya fue respondida con la respuesta dada a la pregunta 11 de su representada.
13.-	16.- EL LICITANTE DEBERÁ PRESENTAR CARTA DE BIENVENIDA DE AFILIACIÓN DE SU CENTRO DE TRABAJO AL INSTITUTO FONACOT. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN	36/202	ENTEDEMOS QUE PARA LA ACREDITACIÓN DE LO SOLICITADO EN EL NUMERAL SEÑALADO, SERÁ SUFICIENTE LA PRESENTACIÓN DE LA COPIA DE LA FILIACIÓN DEL LICITANTE. ¿ES CORRECTA NUESTRA APRECIACIÓN?	De conformidad con lo señalado en el punto 16. del numeral IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES y el Anexo 3 ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA DE CONFORMIDAD CON EL NUMERAL IV. DE LA CONVOCATORIA, el licitante deberá presentar Carta de Bienvenida de Afiliación de su Centro de Trabajo al Instituto FONACOT.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES.
Subdirección General de Administración
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
PREGUNTAS TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS

Fecha: 24/07/2018

Nombre y Número de Procedimiento:	LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT.
--	---

Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta
	PAPEL MEMBRETADO.			
14.-	CENTRO PRINCIPAL. A)DIAGRAMA DE TIERRAS O DE LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS AVALADO POR UN PERITO AUTORIZADO POR LA SECRETARÍA DE ENERGÍA (SENER) U OTRA ENTIDAD CERTIFICADORA PARA VERIFICAR INSTALACIONES ELÉCTRICAS.	38/202	SOLICITO A LA CONVOCANTE POR FAVOR ¿SI SE DEBERÁ DE PRESENTAR EL DIAGRAMA DE TIERRAS O EL DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS?	El licitante deberá de presentar diagrama de tierras físicas y de la instalación eléctrica del SITE firmado por perito eléctrico
15.-	PARA LA INSTALACIÓN DEL SITE DEL CENTRO PRINCIPAL Y DEL ALTERNO SE DEBERÁ CONTAR CON LO SIGUIENTE: CARTA EXPEDIDA POR EL TITULAR DE LOS DERECHOS DE AUTOR FAVOR DEL LICITANTE Y LICENCIA DE USO VIGENTE, ASÍ COMO COPIA DEL REGISTRO ANTE EL INDAUTOR, DE LOS SISTEMAS DE OPERACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	43/202	¿PODRÍA LA CONVOCANTE ACLARAR QUE DEBE SEÑALAR LA CARTA SOLICITADA?	Se precisa que se refiere a que los sistemas que instale el licitante deberán de contar con autorización del titular de los derechos de autor y este a su vez autoriza cualquier modificación que el sistema requiera para adaptarse a la operación del instituto anexando a la propuesta la carta de autorización y el INDAUTOR del titular sobre las aplicaciones instaladas
16.-	VI.3. DESECHAMIENTO DE PROPOSICIONES. CONFORME A LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 29, FRACCIÓN XV DE LA LEY, SERÁ CAUSA DE DESECHAMIENTO LAS	63/202	¿SE PUEDE PRESENTARLA CONSTANCIA DE AFILIACIÓN COMO PRUEBA DE AFILIACIÓN?	Esta pregunta ya fue respondida con la respuesta dada a la pregunta 13 de su representada.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES.
Subdirección General de Administración
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
PREGUNTAS TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS

Fecha: 24/07/2018

Nombre y Número de Procedimiento:	LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT.
--	---

Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta
	PROPOSICIONES QUE INCURRAN EN UNA O VARIAS DE LAS SIGUIENTES SITUACIONES: 23.- CUANDO NO PRESENTE LA CARTA DE BIENVENIDA, COMO CONSTANCIA DE AFILIACIÓN DE SU CENTRO DE TRABAJO AL INSTITUTO FONACOT EN CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 132, FRACCIÓN XXVI BIS DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO.			
17.-	II.1.3. INVITACIONES. LOS HORARIOS PARA ENVÍO DE INVITACIONES INSTITUCIONALES A TRABAJADORES, CENTROS DE TRABAJO Y/O CIUDADANÍA EN GENERAL, SERÁ DE 8:00 A 20:00 HORAS, DE ACUERDO A LOS HUSOS HORARIOS DEL ÁREA DONDE SE ENVÍE LA INVITACIÓN, ASIMISMO SE ABSTENDRÁ DE ENVIARLA A USUARIOS INSCRITOS EN EL REGISTRO PÚBLICO DE USUARIOS (REUS).	116/202	¿EL FONACOT, PROPORCIONARA LA BASE DE USUARIOS INSCRITOS EN EL REGISTRO PÚBLICO DE USUARIOS (REUS) AL LICITANTE GANADOR?	Sí, es correcto.
18.-	II.1.14. CONTINGENCIA. EL PRESTADOR DEL SERVICIO DEBERÁ CONTAR CON DOS CENTROS ALTERNOS: UNO A 5 KILÓMETROS A LA REDONDA	126/202	EL SERVICIO SOLO OPERARÁ EN EL SITIO PRINCIPAL Y EN EL ALTERNO EN CONTINGENCIA O SERÁ UNA OPERACIÓN 1+1? ¿COMO SE DEBERÁ DE DEMOSTRAR LA OPERACIÓN PARA EFECTOS DE LA PROPUESTA TÉCNICA?	Para la operación de las campañas el servicio será simultáneo en 2 sitios mínimo.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES.
Subdirección General de Administración
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
PREGUNTAS TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS

Fecha: 24/07/2018

Nombre y Número de Procedimiento:	LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT.
--	---

Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta
	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.			
19.-	II.3. INFRAESTRUCTURA Y RECURSO HUMANO. EL PRESTADOR DEL SERVICIO DEBERÁ PROVEER UN SISTEMA DE GUÍAS INTERACTIVAS QUE ORIENTE SOBRE LOS TRÁMITES DEL INSTITUTO FONACOT. PARA LO CUAL EL LICITANTE ADJUNTARÁ EN SU PROPUESTA VIDEOS CON EJEMPLOS.	134/202	¿PARA EL CASO EN DONDE SE PIDEN VIDEOS Y DEBIDO A QUE LA LA LICITACIÓN ES ELECTRÓNICA COMO SE LE ENTREGARAN A LA CONVOCANTE A FIN DE QUE REALICE LA EVALUACIÓN TÉCNICA?	Se verificarán en la visita al Centro principal, debiendo considerar la precisión técnica No. 2, realizadas por la Convocante.

Handwritten signatures and initials in blue and purple ink.

Handwritten signatures and initials in blue ink.