


The image features a large, faint watermark of the IMSS logo in the background. The logo consists of a stylized eagle with its wings spread, perched on a cactus, all enclosed within a rounded square border. Below the eagle, the letters 'IMSS' are written in a bold, sans-serif font.

Se manifiesta que el  
archivo publicado es  
la mejor versión  
disponible con la  
que cuenta el  
Instituto Mexicano  
del Seguro Social.

	<b>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL</b> <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b> <b>UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA</b> <b>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y</b> <b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b> <b>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS</b>	<b>Contrato número</b> <b>P8M0015</b>
---	--	--

Contrato Plurianual Abierto para la prestación del "Servicio de Centros de Contacto" para los ejercicios 2018-2019, que celebran por una parte el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, que en lo sucesivo se denominará "**EL INSTITUTO**", representado en este acto por **TUFFIC MIGUEL ORTEGA**, en su carácter de Director General, y por la otra parte, la empresa denominada **INFOCREDIT, S. DE R. L. DE C.V.**, en lo subsecuente "**EL PROVEEDOR**" representada por **ALEJANDRO CANASI LOZANO**, en su carácter de Representante Legal, y a quienes en forma conjunta se les denominará "**LAS PARTES**", al tenor de las declaraciones y cláusulas siguientes:

### DECLARACIONES

I.- "**EL INSTITUTO**", declara a través de su Director General, que:

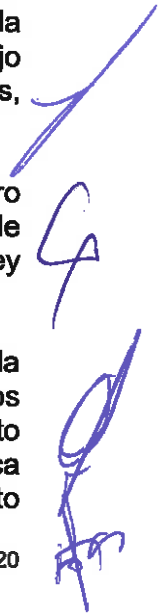
**I.1.-** Es un Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene a su cargo la organización y administración del Seguro Social, como un servicio público de carácter nacional, en términos de los artículos 4º y 5º de la Ley del Seguro Social.


**I.2.-** Está facultado para contratar los servicios necesarios, en términos de la legislación vigente, para la consecución de los fines para los que fue creado, de conformidad con el artículo 251, fracción IV de la Ley del Seguro Social.

**I.3.-** Tuffic Miguel Ortega, se encuentra facultado para suscribir el presente instrumento jurídico en representación de "**EL INSTITUTO**" y acredita su personalidad con el testimonio que contiene la Escritura Pública número 86,835 de fecha 22 de diciembre de 2017, otorgada ante la fe del Licenciado Benito Iván Guerra Silla, Notario Público número 7 de la Ciudad de México, en la que consta la protocolización de su nombramiento como Director General, con las facultades que le confieren los artículos 268, fracción III, y 277 F, cuarto párrafo, de la Ley del Seguro Social, para celebrar en forma indelegable, contratos plurianuales, cuya prestación genere una obligación de pago para "**EL INSTITUTO**", igual o mayor a 190,150 veces la Unidad de Medida y Actualización (UMA), en alguno de sus años de vigencia y manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna.

El nombramiento del Director General de "**EL INSTITUTO**", quedó inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, bajo el folio 97-5-08012018-105350 de fecha 8 de enero de 2018, en cumplimiento a lo ordenado en los artículos 24 y 25 fracción III de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

**I.4.-** Pedro Valencia Santiago, suscribe el presente instrumento en calidad de Titular de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, con las facultades que le confieren los artículos 3 fracción II, inciso d), 6 fracción I, 8, y 74 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, y de acuerdo al poder que le fue conferido en la Escritura Pública número 83,545, de fecha 02 de septiembre de 2016, otorgada ante la fe del Licenciado Benito




	<b>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL</b> <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b> <b>UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA</b> <b>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y</b> <b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b> <b>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS</b>	<b>Contrato número</b> <b>P8M0015</b>
---	--	--

Iván Guerra Silla, Notario Público 7 de la Ciudad de México, inscrita en el Registro Público de Organismo Descentralizados, con el número de folio 97-7-09092016-131258 de fecha 09 de septiembre de 2016, en cumplimiento de los artículos 24 y 25, de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

**1.5.-** Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere de la prestación del Servicio de Centros de Contacto” para los ejercicios 2018-2019, solicitado por Eduardo Oropeza Ortiz, Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional.

**1.6.-** Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la partida presupuestal número de cuenta 42061506 de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con número de folio 0000002209-2018, emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación de la Coordinación de Presupuesto e Información Programática de fecha 29 de septiembre de 2017, mismo que se agrega al presente contrato como **Anexo 1 (uno)**.

Los compromisos quedan sujetos para fines de ejecución y pago, a la disponibilidad presupuestaria con que cuente “**EL INSTITUTO**”, conforme al Presupuesto de Egresos de la Federación para cada uno de los ejercicios fiscales correspondientes de 2018 al 2019, que apruebe la H. Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, sin responsabilidad alguna para “**EL INSTITUTO**”.

**1.7.-** De conformidad con el artículo 277 F, primer párrafo de la Ley del Seguro Social, el Consejo Técnico de “**EL INSTITUTO**” autorizó la celebración del presente contrato plurianual, y el presupuesto a ejercer en el mismo, conforme al Acuerdo número ACDO.AS3.HCT.190717/159.P.DIDT, emitido por el citado Órgano de Gobierno, en su Sesión Ordinaria de fecha 19 de julio de 2017.

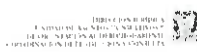
**1.8.-** El presente contrato fue adjudicado por la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, a través de la División de Contratación de Activos y Logística, el 29 de diciembre de 2017, mediante acta de fallo en el procedimiento de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica número **IA-019GYR019-E255-2017**, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y de conformidad con los artículos, 25 tercer y cuarto párrafo, 26 fracción II, 26 Bis fracción II, 28 fracción I, 41 Fracción VII, 45, 46 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como de su Reglamento y demás disposiciones legales aplicables en la materia, como se detalla en el **Anexo 3 (tres)** del presente instrumento jurídico.

**1.9.-** De conformidad con lo previsto en el artículo 81 fracción IV del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de discrepancia entre el contenido en la Convocatoria y el presente instrumento jurídico, prevalecerá lo establecido en Convocatoria.

*[Handwritten signature in blue ink]*

*[Handwritten signature in blue ink]*

Este instrumento jurídico fue elaborado en el marco de la prestación de servicios de notaría pública en el Estado de México, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y de conformidad con los artículos 25 tercer y cuarto párrafo, 26 fracción II, 26 Bis fracción II, 28 fracción I, 41 Fracción VII, 45, 46 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como de su Reglamento y demás disposiciones legales aplicables en la materia, como se detalla en el Anexo 3 (tres) del presente instrumento jurídico.



**DIVISIÓN DE CONTRATOS**  
**NIVEL CENTRAL**



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**

**Contrato número  
P8M0015**

**I.10.-** Señala como su domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en Avenida Paseo de la Reforma número 476, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600, en Ciudad de México.

**II.- “EL PROVEEDOR”** declara a través de su Representante Legal que:

**II.1.-** Es una persona moral constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública número 44,938 de fecha 20 de diciembre de 1995, otorgada ante la fe del Licenciado Armando Gálvez Pérez Aragón, Titular de la Notaría Pública número 103 del Distrito Federal; e inscrita en el Registro Público de Comercio de la misma Entidad, bajo el folio mercantil número 208833 de fecha 5 de marzo de 1995, se constituyó Infocredit, S.A. de C.V.

**II.2.-** Mediante escritura pública número 35,267 de fecha 17 de agosto de 2011, otorgada ante la fe del Licenciado Arturo Talavera Autrique, Titular de la Notaría Pública número 122 del Distrito Federal, inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal bajo el folio mercantil número 208837, se modificó su objeto social y se reformo el artículo 2° de los Estatutos Sociales.

**II.3.-** Mediante Escritura Pública número 107,108 de fecha 18 de diciembre de 2013, otorgada ante la fe del Licenciado Rafael Arturo Coello Santos Titular de la Notaría Pública número 30 del Distrito Federal, se transforma la sociedad a INFOCREDIT, S. de R.L. de C.V. inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal bajo el folio mercantil número 208833.

**II.4.-** Se encuentra representada para la celebración de este contrato, por Alejandro Canasi Lozano, quien acredita su personalidad en términos del testimonio de la escritura número 29,680, de fecha 9 de octubre de 2009, otorgada ante la fe del Licenciado Arturo Talavera Autrique, titular de la Notaría 122 del Distrito Federal, cuya facultad se mantiene vigente y surtiendo plenos efectos, conforme a la protocolización de acta de asamblea general extraordinaria de accionistas de Infocredit, S. de R.L. de C.V., en términos del instrumento número 107,108 de fecha 18 de diciembre de 2013, otorgada ante la fe del Licenciado Rafael Arturo Coello Santos Titular de la Notaría Pública número 30 del Distrito Federal, y manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas ni restringidas en forma alguna.

**II.5.-** De acuerdo con sus estatutos, su objeto social consiste entre otras actividades en: realizar todos aquellos actos necesarios o convenientes para el cumplimiento de su objeto social incluyendo el otorgar el servicio de “Call Center” para prestar servicios de comercialización, atención al cliente, promoción, telemarketing y/o mercadotecnia directa de diversos productos, y en general, prestar cualquier tipo de servicio como centros de contacto. Asimismo la sociedad también podrá realizar la promoción de servicios financieros, coordinación de eventos y convenciones de cualquier tipo, reclutamiento y selección de personal, promociones comerciales, turísticas y de servicios y en general la promoción de bienes, servicios, productos y sistemas.

**II.6.-** Cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes número **INF-960111-P76**.



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**  
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**

**Contrato número**  
**P8M0015**

**II.7.-** Cuenta con el documento vigente expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), de opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positivo, conforme a lo dispuesto por las Reglas 2.1.31 y 2.1.39 de la Resolución Miscelánea Fiscal 2018, publicada el 22 de diciembre de 2017, de conformidad con el artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación, así como su subcontratante, del cual presenta copia a **"EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente contrato.

**II.8.-** Cuenta por sí o por conducto de su subcontratante para el cumplimiento del objeto del presente contrato con el documento correspondiente, vigente, expedido por **"EL INSTITUTO"** relativo a la opinión positiva sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, conforme al Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico de **"EL INSTITUTO"** en la sesión ordinaria celebrada el 10 de diciembre de 2014, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015 y su modificación publicada en el mismo de fecha 3 de abril de 2015, el cual exhibe para efectos de la suscripción del presente instrumento jurídico.

En caso de incumplimiento en sus obligaciones en materia de seguridad social, solicita se apliquen los recursos derivados del presente contrato, contra los adeudos que, en su caso, tuviera a favor de **"EL INSTITUTO"**.

**II.9.-** En su caso, cuenta por sí o por conducto de su subcontratante para el cumplimiento del objeto del presente contrato con el documento correspondiente, vigente, expedido por el Infonavit en los términos del acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017.

**II.10.-** Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** se encuentre en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**II.11.-** Conforme a lo previsto en los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento, **"EL PROVEEDOR"** en caso de auditorías, visitas o inspecciones que practique la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en **"EL INSTITUTO"**, deberá proporcionar la información que en su momento se requiera relativa al presente contrato.

**II.12.-** Reúne las condiciones de organización, experiencia, personal capacitado y demás recursos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como con la capacidad legal suficiente para cumplir con las obligaciones que contrae en el presente contrato.

Página 4 de 20



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**

**Contrato número  
P8M0015**

**II.13.-** Para efectos legales y de notificación relacionados con el presente contrato en términos de lo establecido en el artículo 49 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, señala como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos que deriven del presente contrato, el ubicado en Avenida Insurgentes Sur número 1685 Piso 16, Colonia Guadalupe Inn, Delegación Álvaro Obregón, Código Postal 01020, Ciudad de México, Teléfono 5322-0450.

Hechas las declaraciones anteriores, **"LAS PARTES"** convienen en otorgar el presente contrato, de conformidad con las siguientes:

**CLÁUSULAS**

**PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.-** "EL INSTITUTO" requiere contratar de "EL PROVEEDOR" y éste se obliga a prestar el "Servicio de Centros de Contacto" para los ejercicios 2018-2019, cuyas características, alcances y especificaciones se describen en los **Anexos 2 (dos) y 3 (tres)** del presente instrumento jurídico.

**SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.-** Como contraprestación por la efectiva y satisfactoria prestación de los servicios objeto del presente Contrato "EL INSTITUTO" cuenta con un **presupuesto mínimo** de pago por la cantidad de **\$81,600,000.00 (OCHENTA Y UN MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y un **presupuesto máximo** susceptible de ser ejercido por la cantidad de **\$204,000,000.00 (DOSCIENTOS CUATRO MILLONES PESOS 00/100) M.N.)** incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 3 (tres)** del presente Contrato.

NOMBRE DE LA PARTIDA	2018	2019
Servicio de Centros de Contacto	<b>\$117,000,000.00</b> (CIENTO DIECISIETE MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.)	<b>\$87,000,000.00</b> (OCHENTA Y SIETE MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.)

**"LAS PARTES"** convienen que el presente contrato se celebra bajo la modalidad de precios fijos, de acuerdo, los precios unitarios pactados, por lo que el monto de los mismos no cambiará durante la vigencia del presente instrumento jurídico.

**TERCERA.- CONDICIONES DE PAGO.-** "EL INSTITUTO" se obliga a pagar a "EL PROVEEDOR", de manera mensual (mes calendario) por servicios prestados (devengados), el importe detallado y documentado en el "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de Centros de Contacto", bajo los procesos administrativos de "EL INSTITUTO".

*(Handwritten signatures and initials in blue ink)*



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**  
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**

**Contrato número**  
**P8M0015**

**“EL INSTITUTO”** para los servicios PS-I pagará el 100% del precio ofertado cuando la ocupación total diaria sea igual o mayor al 60%, cuando la ocupación total diaria sea inferior al 60% se pagará de acuerdo a lo siguiente:

- 60% = 100% de tarifa
- 55% - 59% = 95% tarifa
- 50% - 54% = 90% de la tarifa
- 45% - 49% = 85% de la tarifa

**“EL PROVEEDOR”** deberá expedir sus comprobantes fiscales digitales en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con Registro Federal de Contribuyentes IMS421231145, domicilio en Avenida Paseo de la Reforma número 476, Colonia Juárez, Código Postal 06600, Delegación Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, para la validación de dichos comprobantes **“EL PROVEEDOR”** deberá cargar en Internet, a través del Portal de Servicios a Proveedores de la página de **“EL INSTITUTO”** el archivo en formato XML; la validez de los mismos será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes validos serán procedentes para pago.

**“EL PROVEEDOR”** se obliga a no cancelar ante el SAT los comprobantes fiscales digitales a favor de **“EL INSTITUTO”**, previamente validados en el portal de servicios a proveedores, salvo comunicación y autorización expresa, por parte de **“EL INSTITUTO”**, a través del administrador del presente contrato, de la justificación y reposición en su caso.

Previo a la entrega de la documentación en el área de Trámite de Erogaciones de **“EL INSTITUTO”**, **“EL PROVEEDOR”** deberá entregar su factura acompañada de la documentación que haga constar la entrega de los servicios a satisfacción de **“EL INSTITUTO”**, en la Coordinación de Servicios Administrativos de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, ubicado en Tokio número 80, Piso 5, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600, en la Ciudad de México.

El pago de los servicios se efectuará en pesos mexicanos, a los 20 (veinte) días naturales posteriores a la entrega de la representación impresa del comprobante fiscal digital y la documentación comprobatoria que acredite la entrega de los servicios de conformidad con lo normado en el “Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y constitución de fondos fijos”, en la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas, sita Calle Gobernador Tiburcio Montiel número 15, Colonia San Miguel Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11850, en la Ciudad de México, de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 14:00 horas, previa validación y autorización que para tal efecto realice el Titular de la División de Telecomunicaciones en su carácter del administrador del contrato y la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**  
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**

**Contrato número**  
**P8M0015**

En caso de aplicar, de igual manera, **"EL PROVEEDOR"** deberá de entregar nota de crédito a favor de **"EL INSTITUTO"** por el importe de la aplicación de la pena convencional por atraso o deductivas por la deficiencia del servicio.

Asimismo, **"EL PROVEEDOR"** deberá entregar a **"EL INSTITUTO"** junto con la factura de cobro respectiva, la **"Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social"** vigente y positiva. La **"Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social"** tendrá una vigencia de 30 días naturales a partir del día de su emisión.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** no adjunte la **"Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social"** o no esté vigente y/o sea negativa, no se recibirá su documentación, e informará que deberá obtener la citada Opinión, o en caso de que sea negativa, que puede presentar aclaración o pagar sus créditos fiscales ante la Subdelegación que le corresponda o en caso que no esté vigente, que deberá obtenerla nuevamente.

**"EL PROVEEDOR"** acepta que **"EL INSTITUTO"** le efectuó el pago a través de transferencia electrónica, obligándose para tal efecto a proporcionar en su oportunidad el número de cuenta, CLABE, banco y sucursal a nombre de **"EL PROVEEDOR"**.

El pago de su Comprobante Fiscal Digital (CFDI), se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que **"EL INSTITUTO"** tiene en operación, a menos que **"EL PROVEEDOR"** acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** presente su factura con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos de lo previsto en el artículo 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL INSTITUTO"** dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a la recepción de la misma, indicará por escrito a **"EL PROVEEDOR"** las deficiencias o errores que deberá corregir. El periodo que transcurrirá a partir de la entrega del citado escrito y hasta que **"EL PROVEEDOR"** presente las correcciones no se computará dentro de los 15 (quince) días naturales estipulados para el pago.

El pago se depositará en la fecha programada para tal efecto, si la cuenta bancaria de **"EL PROVEEDOR"** está contratada con Banorte S.A., BBVA Bancomer, S.A., HSBC, S.A., o Scotiabank Inverlat, S.A., o a través del esquema interbancario vía SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios) si la cuenta pertenece a un banco distinto a los antes mencionados.

Las Unidades Representativas del Gasto (URG) deberán registrar el contrato y su dictamen presupuestal en el sistema Prei Millenium para el trámite de pago correspondiente

El administrador del presente contrato será quien dará la autorización para que la Dirección de Finanzas proceda a su pago de acuerdo a lo normado en el **"Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos para trámite de pago y constitución de fondos fijos"**, mismos que se encuentran publicados en la dirección:

Página 7 de 20

**DIVISIÓN DE CONTRATOS**  
**NIVEL CENTRAL**





**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**  
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**

**Contrato número**  
**P8M0015**

[HTTP://INTRANET/NORMATIVIDAD/NORMAS/DIR.%20FINANZAS/COORD.%20CONT%20Y%20TRAM%20EROGACIONES/PROCEDIMIENTOS/6130-003-002.PDF.](http://intranet/normatividad/normas/dir.%20finanzas/coord.%20cont%20y%20tram%20erogaciones/procedimientos/6130-003-002.pdf)

En ningún caso, se deberá autorizar el pago de los servicios, si no se ha determinado, calculado y notificando a **"EL PROVEEDOR"** las penas convencionales pactadas en el contrato, así como su registro y validación en el Sistema PREI Millenium.

Los servicios cuya recepción no genere alta a través del SAI ni realice al PREI Millenium de manera electrónica, deberán contener la firma de recepción y de autorización para el trámite de pago de acuerdo a lo establecido en el "Procedimiento para la Recepción, Glosa y Aprobación de Documentos Presentados para Tramite de Pago y Constitución de Fondos Fijos" vigente, así como el Acta de Entrega-Recepción.

**"EL PROVEEDOR"** para efectos de transferir los derechos de cobro deberá contar con el consentimiento de **"EL INSTITUTO"** para lo cual deberá notificarlo por escrito a **"EL INSTITUTO"** a través del administrador del contrato con un mínimo de **5 (cinco)** días naturales anteriores a la fecha de pago programada, el administrador del presente contrato, deberá entregar los documentos sustantivos de dicha cesión al área responsable de autorizar la misma.

Asimismo, **"EL PROVEEDOR"** podrá optar por cobrar a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo con **"EL INSTITUTO"**.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** reciba pagos en exceso, deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que establezca la Ley de Ingresos de la Federación, en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **"EL INSTITUTO"**.

El pago de los servicios quedará condicionado al descuento que **"EL INSTITUTO"** efectuará a **"EL PROVEEDOR"** por concepto de penas convencionales y/o deducciones aplicables, en el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones, ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la garantía de cumplimiento, de conformidad con lo establecido por el artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

El proceso de Generación de factura por parte de **"EL PROVEEDOR"**, deberá realizarse de conformidad con lo establecido en el numeral 16 de los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

**CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** **"EL PROVEEDOR"** se obliga a prestar a **"EL INSTITUTO"** el servicio que se menciona en la Cláusula Primera del presente instrumento jurídico, conforme a lo establecido en el Anexo

*[Handwritten signatures in blue ink on the left margin]*

*[Handwritten signature in blue ink on the right margin]*



**DIVISIÓN DE CONTRATOS**  
**NIVEL CENTRAL**

La validación jurídica se efectúa sin perjuicio sobre la verificación y cumplimiento de los términos y condiciones de la contratación, en el resultado de la investigación de cada caso correspondiente, si se presenta sobre la procedencia y/o validez de los aspectos técnicos, económicos y las demás circunstancias que ocasionar, representados al caso reglamento, técnica y/o contratante.

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala".



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**  
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**

**Contrato número**  
**P8M0015**

Técnico y en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 2 (dos)** de este instrumento jurídico y de acuerdo a lo siguiente:

**PLAZO.-** La fecha de inicio del servicio será el 1° de abril de 2018 y la finalización de éste el 30 de junio de 2019.

**“EL PROVEEDOR”** contará con un periodo desde el 1 de enero y hasta el 31 de marzo de 2018 para el desarrollo e implementación del servicio, pruebas, verificaciones de especificaciones físicas y funcionales, así como la capacitación específica del personal. Durante este periodo no habrá erogación de recursos por parte de **“EL INSTITUTO”**.

**“EL PROVEEDOR”** deberá habilitar la infraestructura física, tecnológica, así como el personal con la capacitación requerida, durante los 3 (tres) primeros meses de la vigencia del contrato.

Lo anterior conforme al Plan de Trabajo y Programa de Entregas de acuerdo a lo establecido en el numeral **18** del Anexo Técnico y Apéndices correspondientes, documentos que se integran al presente contrato como **Anexo 2 (dos)**.

**LUGAR.-** El servicio será proporcionado en las instalaciones propuestas por **“EL PROVEEDOR”**, requiriéndose que cuente con al menos 2 (dos) ubicaciones. El site principal deberá estar dentro de la zona metropolitana de la Ciudad de México; el site secundario deberá tener una ubicación tal que permita la continuidad operativa en menos de 2 (dos) horas en caso de contingencia.

Para las campañas señaladas en el Anexo Técnico y sus Apéndices mismos que se integran al presente instrumento jurídico como **Anexo 2 (dos)**, se requiere que parte del servicio sea prestado en los lugares designados por **“EL INSTITUTO”** para tal efecto, los cuales se detallan en dichos documentos.

**CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** **“EL PROVEEDOR”** se compromete a prestar los servicios materia del presente contrato conforme al Anexo Técnico y a los Términos y Condiciones establecidas en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, debiendo proporcionar lo siguiente:

**“EL PROVEEDOR”** será evaluado de manera mensual durante la vigencia del presente contrato por el personal asignado por **“EL INSTITUTO”** para medir la satisfacción y cumplimiento del servicio proporcionado. La medición será realizada de manera cualitativa, cuantitativa y será considerada para cálculo y aplicación de deductiva correspondiente. La metodología será realizada, asignada y revisada con **“EL PROVEEDOR”** en los tiempos que designe el personal de **“EL INSTITUTO”**.

**“EL PROVEEDOR”** deberá efectuar la entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones, especificados en los documentos Anexo Técnico y Apéndices por cada una de las campañas que forman parte integral del presente instrumento



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**  
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**

**Contrato número**  
**P8M0015**

jurídico en el **Anexo 2 (dos)**, los primeros 5 (cinco) días naturales del mes inmediato al periodo de cobro, en caso de incumplimiento de la fecha de entrega se aplicará la deductiva correspondiente.

Cada área administradora de campaña, como parte del Grupo Administrador del presente contrato, será responsable de autorizar la facturación de la campaña correspondiente, así como de notificar, en su caso, los incumplimientos o deficiencias del servicio prestado.

La ventanilla única será la encargada de notificar a **"EL PROVEEDOR"** de la aplicación de las penas o deductivas a las que se hiciere acreedor.

**NIVELES DE SERVICIO.- "EL PROVEEDOR"** deberá dar cumplimiento a los niveles de servicio que se encuentran descritos en el Anexo Técnico y sus Apéndices, documentos que se integran al presente contrato como **Anexo 2 (dos)** y de acuerdo al numeral **13** de los Términos y Condiciones.

**MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS. - "EL INSTITUTO"** solo recibirá o aceptará el servicio, previa verificación de manera conjunta y colegiada, entre el área técnica y el Grupo Administrador del contrato, quienes verificarán y validarán el cumplimiento de los niveles de servicio de la campaña respectiva, con base en los reportes entregables señalados en el Anexo Técnico y sus Apéndices, integrados al presente como **Anexo 2 (dos)** y determinarán los montos de facturación correspondiente a fin de que se proceda a realizar la determinación mensual de los montos de las penas convencionales, deducciones y facturación.

Para lo anterior, se llevarán a cabo reuniones mensuales en donde se efectuará la revisión de la operación de **"EL PROVEEDOR"** y se comparará con los indicadores de niveles de servicio establecidos, llegando a una determinación que se firmará de manera conjunta tanto por parte del área técnica como de las áreas requirentes en un documento denominado "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de Centros de Contacto", La periodicidad del acta deberá ser mensual a partir de la firma del presente contrato del servicio solicitado y deberá realizarse dentro de los 5 días hábiles posteriores al cierre de mes.

Cabe resaltar que mientras no se cumpla con las condiciones de la prestación del servicio establecidas, **"EL INSTITUTO"** no dará por aceptado el servicio objeto de este requerimiento.

**QUINTA.- VIGENCIA.- "LAS PARTES"** convienen que la vigencia del presente contrato será a partir del 1 de enero de 2018 y hasta el 30 de junio de 2019.

**SEXTA.- TRANSFERENCIA DE DERECHOS DE COBRO.- "EL PROVEEDOR"** se obliga a no transferir o ceder por ningún título, en forma total o parcial, a favor de cualquier otra persona física o moral, sus derechos y obligaciones que se deriven del presente contrato; a excepción de los derechos de cobro, debiendo en este caso, solicitar por escrito el consentimiento de **"EL INSTITUTO"** a través del administrador del presente contrato para tal efecto.

*[Handwritten signature in blue ink]*

*[Handwritten signature in blue ink]*

*[Handwritten signature in blue ink]*



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**

**Contrato número  
P8M0015**

**“EL PROVEEDOR”**, deberá presentar la solicitud correspondiente dentro de los 5 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, a la que deberá adjuntar una copia de los contra-recibos cuyo importe transfiere, y demás documentos sustantivos de dicha transferencia, lo cual será necesario para efectuar el pago correspondiente.

Si con motivo de la transferencia de los derechos de cobro solicitada por **“EL PROVEEDOR”** se origina un retraso en el pago, no procederá el pago de los gastos financieros a que hace referencia el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD.- “EL PROVEEDOR”** se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte, llegue a causar a **“EL INSTITUTO”** y/o a terceros, con motivo de las obligaciones pactadas en este instrumento jurídico, o deficiencias presentadas de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**OCTAVA.- CONTRIBUCIONES.-** Los impuestos y/o derechos que procedan con motivo de los servicios objeto del presente contrato, serán pagados por **“EL PROVEEDOR”** conforme a la legislación aplicable en la materia.

**“EL INSTITUTO”** sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de acuerdo a lo establecido en las disposiciones fiscales vigentes en la materia.

**“EL PROVEEDOR”** en su caso, cumplirá con la inscripción de sus trabajadores en el régimen obligatorio del Seguro Social, así como con el pago de las cuotas obrero-patronales a que haya lugar, conforme a lo dispuesto en la Ley del Seguro Social. **“EL INSTITUTO”** a través del Área fiscalizadora competente podrá verificar en cualquier momento el cumplimiento de dicha obligación.

**“EL PROVEEDOR”** que tenga cuentas líquidas y exigibles a su cargo por concepto de cuotas obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B de la Ley del Seguro Social, acepta que **“EL INSTITUTO”** las compense con el o los pagos que tenga que hacerle por concepto de contraprestación por la contratación de los servicios.

**NOVENA.- PATENTES Y/O MARCAS.- “EL PROVEEDOR”** se obliga para con **“EL INSTITUTO”**, a responder por los daños y/o perjuicios que pudiera causar a **“EL INSTITUTO”** y/o a terceros, si con motivo de la prestación de los servicios se violan derechos de autor, de patentes y/o marcas u otro derecho reservado a nivel Nacional o Internacional.

Por lo anterior, **“EL PROVEEDOR”** manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**  
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**

**Contrato número**  
**P8M0015**

En caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra de "EL INSTITUTO" por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste será la de dar aviso en el domicilio previsto en este instrumento jurídico a "EL PROVEEDOR", para que éste lleve a cabo las acciones necesarias que garanticen la liberación de "EL INSTITUTO" de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione.

Asimismo, "EL PROVEEDOR" se sujetará a lo establecido en los Términos y Condiciones respecto a la Propiedad Intelectual y Derechos de autor.

Lo anterior de conformidad a lo establecido en el artículo 45 fracción XX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA.- GARANTÍAS.-** "EL PROVEEDOR" se obliga a entregar a "EL INSTITUTO" las garantías que se enumeran a continuación:

- a) **GARANTÍA CONTRA DEFECTOS O VICIOS OCULTOS DE BIENES, CALIDAD DE SERVICIOS Y DE OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO.-** "EL PROVEEDOR" se obliga garantizar que cuenta con el soporte de los fabricantes involucrados en la provisión de sus servicios, a fin de lograr los niveles de servicio requeridos en su propuesta técnica por lo que para la firma del presente contrato presenta el documento que acredita que conserva esta garantía.

Las licencias de mantenimiento y contratos de mantenimiento de las herramientas informáticas con las que oferto el servicio "EL PROVEEDOR", deberá contar con contratos de mantenimiento preventivo y correctivo, así como actualizaciones vigentes durante el tiempo que dure el contrato, las cuales serán exigibles por parte de "EL INSTITUTO" durante cualquier momento en la vigencia del mismo y "EL INSTITUTO" podrá verificar su validez a través de los medios a su alcance.

- b) **DÉCIMA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.-** "EL PROVEEDOR" se obliga a entregar a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma de este instrumento jurídico, en términos del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, una garantía de cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del presente contrato, mediante fianza expedida por compañía autorizada en los términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas a favor del "Instituto Mexicano del Seguro Social" por un monto equivalente al **20% (veinte por ciento)** del monto del presente contrato o por el **20% (veinte por ciento)** del monto del ejercicio fiscal que corresponda, ambas en moneda nacional y sin incluir el Impuesto al Valor Agregado (IVA), esta última será renovada para cada uno de los ejercicios fiscales y deberá presentarse a más tardar dentro de los primeros 10 (diez) días naturales del ejercicio que corresponda.

*[Handwritten signature in blue ink]*

*[Handwritten signature in blue ink]*





**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**  
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**

**Contrato número**  
**P8M0015**

conceptos no entregados proporcionados en las condiciones establecidas, o bien, a rescindir el presente contrato.

Se sancionará con una pena convencional equivalente al 2.5 (dos punto cinco por ciento) sobre el valor de los servicios entregados de forma extemporánea, multiplicada por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega y sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, de acuerdo con lo establecido en el numeral **14** de los Términos y Condiciones incluidos en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

Los administradores de campaña serán los encargados de determinar, calcular y notificar a **"EL PROVEEDOR"** las penas convencionales; así como de vigilar el registro o captura y validar en el sistema PREI Millenium, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la conclusión del incumplimiento, la aplicación de las penas convencionales, objeto del presente instrumento jurídico y comunicar los incumplimientos.

**"EL INSTITUTO"** descontará las cantidades que resulten de aplicar la pena convencional, sobre los pagos que deba cubrir a **"EL PROVEEDOR"**. Por lo tanto **"EL PROVEEDOR"** autoriza a descontar las cantidades que resulten de aplicar las sanciones señaladas en párrafos anteriores, sobre los pagos que este deba cubrirle a **"EL INSTITUTO"** durante el período en que incurra y/o se mantenga en incumplimiento con motivo de la prestación de los servicios.

Para autorizar el pago de los servicios, previamente **"EL PROVEEDOR"** tiene que haber cubierto las penas convencionales aplicadas conforme a lo dispuesto en el presente contrato. El grupo administrador del presente contrato será el responsable de verificar que se cumpla esta obligación, dentro de los 5 (cinco) hábiles siguientes a la conclusión del incumplimiento.

**DÉCIMA TERCERA.- DEDUCCIONES.-** Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, las deducciones se aplicarán conforme al numeral **14** de los Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

Las deductivas por incumplimiento parcial o deficiente de los Niveles de Servicio se verificarán de manera mensual y se aplicarán en cada ocasión que **"EL PROVEEDOR"** entregue cualquier servicio que no cumpla con los niveles de servicio establecidos en el Anexo Técnico, mismo que se integra al presente contrato como **Anexo 2 (dos)**.

La aplicación de las deductivas será con respecto a lo especificado en el numeral 14 de los Términos y Condiciones y éstas se verificarán y tomarán en cuenta al momento de efectuar la validación de los servicios.

Si los requerimientos no se entregan en los tiempos establecidos y/o no se entregan con las características y parámetros solicitados en el presente documento, se aplicará una deductiva por cada vez que no se cumplan dichos tiempos.



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**  
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**

**Contrato número**  
**P8M0015**

Las deductivas aplicarán desde el inicio de los servicios de acuerdo con las campañas y áreas requerentes con base en lo estipulado en el documento Anexo Técnico y los Términos y Condiciones y se notificarán vía Ventanilla Única.

Los administradores de campaña serán responsables del cálculo, aplicación y seguimiento de las deducciones.

El monto máximo de aplicación de las deducciones no podrán ser mayor al que resulte de aplicar el porcentaje de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

**DÉCIMA CUARTA.- PENAS CONTRACTUALES.-** De conformidad con el segundo párrafo del artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, "EL PROVEEDOR" se hará acreedor a la aplicación de la pena contractual en materia de protección de datos personales de conformidad con lo establecido en el numeral 14 de los Términos y Condiciones que se integran en el Anexo 2 (dos) del presente contrato.

**DÉCIMA QUINTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.-** De conformidad con lo establecido en el artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 102 de su Reglamento, "EL INSTITUTO" podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad para éste y sin necesidad de que medie resolución judicial alguna, cuando concurren razones de interés general o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios, objeto del presente contrato, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio a "EL INSTITUTO" o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al presente instrumento jurídico, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública.

La terminación anticipada del presente contrato se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma. Los gastos no recuperables por la terminación anticipada serán pagados siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el presente instrumento jurídico.

**DÉCIMA SEXTA.- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO.-** En caso fortuito o fuerza mayor, bajo su responsabilidad, "EL INSTITUTO" podrá suspender la prestación del servicio en términos del artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en cuyo caso únicamente se pagarán aquéllos que hubiesen sido efectivamente prestados.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a "EL INSTITUTO" se pagarán previa solicitud de "EL PROVEEDOR" los gastos no recuperables de conformidad con el artículo 102 fracción II, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para lo cual deberá presentar su solicitud a "EL INSTITUTO" para su revisión y validación, una relación pormenorizada de los gastos, los cuales deberán estar debidamente justificados, sean razonables, se relacionen directamente con el objeto del servicio contratado y a entera satisfacción del administrador del presente contrato.





**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**  
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**

**Contrato número**  
**P8M0015**

**DÉCIMA SÉPTIMA.- CAUSALES DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.- “EL INSTITUTO”** podrá rescindir administrativamente este contrato sin más responsabilidad para el mismo y sin necesidad de resolución judicial, cuando **“EL PROVEEDOR”** incurra en cualquiera de las causales que de manera enunciativa más no limitativa se señalan a continuación:

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del presente contrato, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo.
2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del presente contrato.
3. Cuando incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato y sus anexos.
4. Cuando se compruebe que el servicio ha sido prestado con alcances y características distintas a las pactadas.
5. Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título y a favor de otra persona física o moral, los derechos y obligaciones a que se refiere el presente documento, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización de **“EL INSTITUTO”**.
6. Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de **“EL PROVEEDOR”**.
7. Cuando de manera reiterativa y constante, **“EL PROVEEDOR”** sea sancionado por parte de **“EL INSTITUTO”** con penalizaciones y/o deducciones sobre el mismo concepto del servicio que proporciona a **“EL INSTITUTO”** y con ello se afecten los intereses del mismo.
8. Cuando **“EL PROVEEDOR”** incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
9. Cuando las sanciones por penalizaciones y/o deducciones superen el monto de la fianza.
10. Cuando se sitúe en alguno de los supuestos previstos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
11. En el supuesto de que la Comisión Federal de Competencia Económica, de acuerdo a sus facultades, notifique a **“EL INSTITUTO”** la sanción impuesta a **“EL PROVEEDOR”** con motivo de la colusión de precios en que hubiese incurrido durante el procedimiento de contratación, en contravención a lo dispuesto en los artículos 9 de la Ley Federal de Competencia Económica y 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
12. Si **“EL PROVEEDOR”** no permite a **“EL INSTITUTO”** la administración y verificación a que se refiere la cláusula relativa a la **“Administración y Verificación”** señalada en el presente contrato.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**  
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**

**Contrato número**  
**P8M0015**

**DÉCIMA OCTAVA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.-** "EL INSTITUTO", en términos de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrá rescindir administrativamente el presente contrato en cualquier momento, cuando "EL PROVEEDOR" incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento siguiente:

- a) Si "EL INSTITUTO" considera que "EL PROVEEDOR" ha incurrido en alguna de las causales de rescisión que se consignan en la Cláusula que antecede, lo hará saber a "EL PROVEEDOR" de forma indubitable por escrito, a efecto de que éste exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes, en un término de 5 (cinco) días hábiles, a partir de la notificación de la comunicación de referencia.
- b) Transcurrido el término a que se refiere el inciso anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer.
- c) La determinación de dar o no por rescindido administrativamente el presente contrato, deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada por escrito a "EL PROVEEDOR" dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes, al vencimiento del plazo señalado en el inciso a) de esta Cláusula.

En el supuesto de que se rescinda este contrato, "EL INSTITUTO" no aplicarán las penas convencionales, ni su contabilización para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de este instrumento jurídico.

En caso de que "EL INSTITUTO" determine dar por rescindido el presente contrato, se deberá formular y notificar un finiquito dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión, de conformidad con el artículo 99 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en el que se hagan constar los pagos que, en su caso, deba efectuar "EL INSTITUTO", por concepto de la prestación del servicio por "EL PROVEEDOR" hasta el momento en que se determine la rescisión administrativa.

Iniciado un procedimiento de conciliación "EL INSTITUTO", bajo su responsabilidad podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido este contrato, "EL PROVEEDOR" presta los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efectos, previa aceptación y verificación de "EL INSTITUTO" por escrito, de que continúa vigente la necesidad de contar con el servicio y aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

"EL INSTITUTO" podrá determinar no dar por rescindido este contrato, cuando durante el procedimiento advierta que dicha rescisión pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, "EL INSTITUTO" elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**  
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**

**Contrato número**  
**P8M0015**

De no darse por rescindido este contrato, "EL INSTITUTO" establecerá, de conformidad con "EL PROVEEDOR" un nuevo plazo para el cumplimiento de aquellas obligaciones que se hubiesen dejado de cumplir, a efecto de que "EL PROVEEDOR" subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento de rescisión. Lo anterior, se llevará a cabo a través de un convenio modificatorio en el que se atenderá a las condiciones previstas en los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA NOVENA.- RELACIÓN LABORAL.-** "LAS PARTES" convienen en que "EL INSTITUTO" no adquiere ninguna obligación de carácter laboral para con "EL PROVEEDOR" ni para con los trabajadores que el mismo contrate para la realización del objeto del presente instrumento jurídico, toda vez que dicho personal depende exclusivamente de "EL PROVEEDOR".

Por lo anterior, no se le considerará a "EL INSTITUTO" como patrón, ni aún sustituto, y "EL PROVEEDOR" expresamente lo exime de cualquier responsabilidad de carácter civil, fiscal, de seguridad social, laboral o de otra especie, que en su caso pudiera llegar a generarse.

"EL PROVEEDOR" se obliga a liberar a "EL INSTITUTO" de cualquier reclamación de índole laboral o de seguridad social que sea presentada por parte de sus trabajadores, ante las autoridades competentes.

**VIGÉSIMA.- PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN.-** En cualquier momento durante la vigencia del presente contrato, "EL PROVEEDOR" o "EL INSTITUTO" podrán presentar ante el Órgano Interno de Control en "EL INSTITUTO" solicitud de conciliación por desavenencias, derivadas del presente instrumento jurídico, conforme a lo dispuesto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento.

La solicitud se presentará mediante escrito, el cual contendrá los requisitos contenidos en el artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, además hará referencia al número de contrato, al servidor público encargado de su administración, objeto, vigencia y el monto del contrato, señalando, en su caso, sobre la existencia de convenios modificatorios, debiendo adjuntar copia de los instrumentos consensuales debidamente suscritos.


**VIGÉSIMA PRIMERA.- CONFIDENCIALIDAD.-** "EL PROVEEDOR" se sujetará a la confidencialidad establecida en el numeral 10 de los Términos y Condiciones que se integran al presente contrato como Anexo 2 (dos).

**VIGÉSIMA SEGUNDA.- MODIFICACIONES.-** De conformidad con lo establecido en los artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento, "EL INSTITUTO" podrá celebrar por escrito Convenio Modificatorio, al presente contrato dentro de la vigencia del mismo. Para tal efecto, "EL PROVEEDOR" se obliga a entregar, en su caso, la modificación de la garantía, en términos del artículo 103 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

*Handwritten signatures and initials in blue ink on the left margin.*

*Handwritten signature in blue ink on the right margin.*



	<b>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL</b> <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b> <b>UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA</b> <b>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y</b> <b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b> <b>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS</b>	<b>Contrato número.</b> <b>P8M0015</b>
---	--	---

**PRÓRROGAS.-** Asimismo, se podrán acordar prórrogas al plazo originalmente pactado por caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles a **“EL INSTITUTO”** lo cual deberá estar debidamente acreditado en el expediente de contratación respectivo. **“EL PROVEEDOR”** puede solicitar la modificación del plazo originalmente pactado cuando se actualicen y se acrediten los supuestos de caso fortuito o de fuerza mayor.

Cualquier modificación a los derechos y obligaciones estipuladas por **“LAS PARTES”** en el presente contrato, deberá formalizarse mediante convenio y por escrito, mismo que será suscrito por los servidores públicos que lo hayan hecho en el contrato, quienes los sustituyan o estén facultados para ello.

**VIGÉSIMA TERCERA.- ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIÓN.-** Será responsabilidad del Grupo de Administradores establecido en el numeral **25** de los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 2 (dos)**, administrar y verificar el cumplimiento del presente contrato, de conformidad con lo establecido en el documento de designación de administradores del contrato que se agrega al presente como **Anexo 4 (cuatro)** y el penúltimo y último párrafo del artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En el caso de que se lleve a cabo un relevo institucional temporal o permanente con alguno de los servidores públicos de **“EL INSTITUTO”**, formará parte del Grupo de Administradores y por lo tanto tendrá el carácter de **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** la persona que sustituya al servidor público en el cargo.


**VIGÉSIMA CUARTA.- RELACIÓN DE ANEXOS.-** Los anexos que se relacionan a continuación y forman parte integrante del presente contrato.

- Anexo 1 (uno)** “Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo”
- Anexo 2 (dos)** “Anexo Técnico y Términos y Condiciones”
- Anexo 3 (tres)** “Propuesta Económica y Acta de Fallo”
- Anexo 4 (cuatro)** “Documento de designación de Administradores del Contrato”

**VIGÉSIMA QUINTA.- LEGISLACIÓN APLICABLE.-** **“LAS PARTES”** se obligan a sujetarse estrictamente para el cumplimiento del presente contrato, a todas y cada una de las cláusulas del mismo, así como a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y supletoriamente al Código Civil Federal, a la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, al Código Federal de Procedimientos Civiles y demás ordenamientos aplicables en la materia.

**VIGÉSIMA SEXTA.- JURISDICCIÓN.-** Para la interpretación y cumplimiento de este instrumento jurídico, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, **“LAS PARTES”** se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero presente o futuro que por razón de su domicilio les


	<p align="center"><b>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL</b>  <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>  <b>UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA</b>  <b>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y</b>  <b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b>  <b>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS</b></p>	<p align="center"><b>Contrato número</b>  <b>P8M0015</b></p>
---	--	--

podiera corresponder.

Previa lectura y debidamente enteradas "LAS PARTES" del contenido, alcance y fuerza legal del presente contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe, ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por septuplicado, en la Ciudad de México, el día **12 de enero de 2018**, quedando un ejemplar en poder de "EL PROVEEDOR" y los restantes en poder de "EL INSTITUTO".

**"EL INSTITUTO"**

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 277 F, cuarto párrafo, de la Ley del Seguro Social

*N*

\_\_\_\_\_  
**TUFFIC MIGUEL ORTEGA**  
 Director General

Interviene, de conformidad con los artículos 6, fracción I y 69, fracción I, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, en relación con el artículo 277 F, de la Ley del Seguro Social.

Interviene, de conformidad con el artículo 69, último párrafo del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, así como el numeral 8.1.3 del Manual de Organización de la Dirección de Administración, en relación con el artículo 268-A de la Ley del Seguro Social.

*[Signature]*  
 \_\_\_\_\_  
**NORMA GABRIELA LÓPEZ CASTAÑEDA**  
 Titular de la Dirección de Administración

*[Signature]*  
 \_\_\_\_\_  
**JUAN LEONARDO MENES SOLIS**  
 Titular de la Unidad de Adquisiciones e Infraestructura

**ÁREA REQUERENTE**

*[Signature]*  
 \_\_\_\_\_  
**EDUARDO OROPEZA ORTIZ**  
 Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional

*[Signature]*  
 \_\_\_\_\_  
**PEDRO VALENCIA SANTIAGO**  
 Titular de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico

**"EL PROVEEDOR"**  
**INFOCREDIT, S. DE R. L. DE C.V.**

*[Signature]*  
 \_\_\_\_\_  
**ALEJANDRO CANASI LOZANO**  
 Apoderado Legal

**ANMAVS/GFHL**  
*[Signature]*

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN  
 UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA  
 COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

**DIVISIÓN DE CONTRATOS  
 NIVEL CENTRAL**



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**  
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**

**Contrato Número**  
**P8M0015**

**ANEXO 1**

**“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL”**

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

**EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 02 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA**

SIN TEXTO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE FINANZAS  
UNIDAD DE OPERACIÓN FINANCIERA  
COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA  
DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

FOLIO: 000002209-2018

Dictamen de Inversión

Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante:

09	Distrito Federal Nivel Central
099001	Oficinas Centrales
580000	Coord de Servicio Administr

Concepto:

OFICIO NO. 1555 RECIBIDO EL 26/08/2017 PARA LLEVAR A CABO LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".

Fecha Elaboración: 29/09/2017

Total Comprometido (en pesos): \$ **174,000,000.00**  
 Cuenta: **42061506** SERV. INT. TEC DE INFO. Y COM. Unidad de Información: **099001** Centro de Costos: **500000**

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos)												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
174,000.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
DISPONIBLE (en miles de pesos)												
1,268,074.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en numeral 7.2.10 de la Norma Presupuestaria del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y de lo establecido en el artículo 8°, 144 y 148 del Reglamento Interior del IMSS, responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PRE-Millennium, en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación unidad de información y centro de costos, los montos señalados quedan comprometidos para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base al marco normativo vigente.

ATENTAMENTE  
  
 Lic. Jessica Miranda Vega  
 Titular de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación

DIA	MES	AÑO
DICTAMINADO DEFINITIVO		

**DICTAMEN DEFINITIVO**

CONTRATO No. \_\_\_\_\_

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS): \$ \_\_\_\_\_ .00

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

SE EMITE SUJETO A LAS CIFRAS DEFINITIVAS QUE APRUEBE LA H. CÁMARA DE DIPUTADOS PARA EL IMSS, RAZÓN POR LA CUAL EL IMPORTE DEBERÁ RATIFICARSE UNA VEZ QUE SE CIERRE EL PRESUPUESTO APROBADO PARA EL EJERCICIO 2018.

Clave: 6170-009-001





ST-110



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**  
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**

**Contrato Número**  
**P8M0015**

**ANEXO 2**

**“ANEXO TÉCNICO, TÉRMINOS Y CONDICIONES Y APRENDICES EN CD”**

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

**EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 90 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA**

SIN TEXTO



## 8. Formatos que facilitarán y agilizarán la presentación y recepción de las proposiciones.

Número	Descripción
Anexo 1	Anexo Técnico
Anexo 2	Términos y Condiciones.
Anexo 3	Escrito de acreditación legal y personalidad jurídica del licitante para comprometerse y suscribir propuestas.
Anexo 4	Escrito de nacionalidad mexicana.
Anexo 5	Escrito de cumplimiento de Normas.
Anexo 6	Escrito de no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la LAASSP.
Anexo 7	Declaración de integridad.
Anexo 8	Escrito de estratificación de MIPYME.
Anexo 8 Bis.	Instructivo de llenado Estratificación de micro, pequeña o mediana empresa (MIPYMES).
Anexo 9	Formato de propuesta Económica
Anexo 10	Relación de documentos a presentar.
Anexo 11	Escrito para solicitar la clasificación de la información entregada por el licitante.

### 8.1. Anexos adicionales.

Número	Descripción
Anexo 12	Formato de solicitud de aclaraciones
Anexo 13	Modelo de Contrato.
Anexo 14	Glosario.

## 9. Información reservada y confidencial.

Se hace del conocimiento del licitante, que en términos de lo dispuesto por los artículos 97, 98, 110 fracción XIII, 111 y 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, deberá indicar si en los documentos que proporcionan al IMSS se contiene información de carácter confidencial o comercial reservada, señalando los documentos o las secciones de éstos que la contengan, así como el fundamento por el cual considera que tengan ese carácter, para lo cual se anexa el formato **Anexo 11**.

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS

**Anexo 1.- Anexo técnico.**

**1. Introducción General**

La prestación del Servicio del Centro de Contacto IMSS (CCIMSS) para los ejercicios 2018 - 2019, proporcionará un punto de contacto donde se otorga información oportuna para acceder a los trámites y servicios del Instituto con calidad y buen trato a través de los siguientes medios: 1) Telefonía; 2) Chat; 3) Mensajes SMS; 4) Correo electrónico, 5) Mensajes de voz, entre otros, así como habilitar campañas para orientar y canalizar al derechohabiente, contribuyentes, asegurado, sujeto obligado o público en general según corresponda, para realizar los diferentes trámites o servicios que proporciona el Instituto a través de los medios destinados para ello.

Es importante señalar, que el Servicio del Centro de Contacto IMSS (CCIMSS) incluye el suministro de la infraestructura de atención a derechohabientes, contribuyentes y público en general, así como la instalación, configuración de la solución, el soporte técnico y toda la infraestructura de hardware y software necesaria para que el proveedor proporcione el servicio solicitado, permitiendo la interacción electrónica de manera efectiva, cordial, con calidad y buen trato a los petitionarios que soliciten el servicio de orientación, información, trámites, agendamiento, así como quejas y denuncias respecto de los servicios que presta el Instituto.

**Tiempos del proyecto:**

El proceso de contratación del servicio del presente documento se realizará durante el ejercicio 2017, sin embargo, el periodo de servicio será el siguiente:

<b>Etapas</b>	<b>Fecha</b>
<b>Proceso de contratación</b>	2º semestre de 2017
<b>Adjudicación del contrato</b>	2º semestre de 2017
<b>Instalación, capacitación y pruebas</b>	1er trimestre de 2018
<b>Inicio del servicio</b>	1 abril de 2018

Los tiempos propuestos consideran que en experiencias del propio Instituto, el proceso de instalación de los enlaces de fibra óptica para los servicios de telecomunicaciones, el desarrollo de las interfaces entre los sistemas del proveedor los sistemas del IMSS (por ejemplo, la consulta de derechos a través del sistema Acceder), los tiempos de capacitación del personal del proveedor y las pruebas funcionales a los sistemas del licitante ganador que se interconectan con sistemas IMSS, pueden representar un tiempo aproximado de tres meses, motivo por lo cual, durante el primer trimestre de 2018, el IMSS proveerá la capacitación al personal del licitante adjudicado y verificará que los procesos de habilitación de infraestructura y la funcionalidad para la prestación del servicio, sean acordes a lo solicitado por cada campaña.

La capacitación en algunos casos es de hasta tres semanas, tal es el caso de las campañas derechohabiente y contribuyente, en las cuales el gran número de temas a atender, ocasiona que se requiera al menos tres semanas de capacitación al personal del proveedor, por lo que será labor importante del licitante ganador, contar con el personal que recibirá la capacitación así como iniciar el proceso de habilitación de infraestructura para brindar el servicio el cual será supervisado y validado por parte del personal del Instituto.

**Vigencia del Contrato**

La vigencia del contrato será a partir del día natural siguiente al acto de notificación de fallo y hasta el 30 de junio de 2019.

**Vigencia del Servicio**

La fecha de inicio del servicio es el 1 de abril de 2018 y la finalización del servicio el 30 de junio de 2019.

La diferencia entre el inicio de contrato que es día hábil siguiente al evento de notificación de fallo y el inicio de servicio que es el 1 de abril de 2018, corresponde al periodo de desarrollo y autorización de planes de trabajo, implementación, pruebas, verificaciones de especificaciones físicas y funcionales, así como capacitación, por lo que en éste periodo no habrá erogación de recursos por parte del Instituto. Por lo cual el ejercicio del gasto del recurso, iniciara con la prestación de servicio el 1 de abril de 2018.

**2. Glosario de Términos**

1800	Número telefónico que permite a las personas realizar una llamada sin costo de larga distancia desde cualquier estado de la República Mexicana.
ACD:	Sistema de distribución automático de llamadas telefónicas provenientes del IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en inglés) antes de ser atendidas por el Centro de Contacto.
Administrador de campaña	Se refiere al área requirente y administradora de cada campaña, quien cuenta con el conocimiento y capacidad normativa para tomar decisiones en esa campaña.
Agente	Personal capacitado para la atención y ejecución de llamadas telefónicas, chat, correo electrónico, mensajes SMS y redes sociales propias de cada campaña, los cuales forman parte de la plantilla de atención del Centro de Contacto IMSS.
AHT	(Average Handling Time por sus siglas en inglés) Tiempo promedio de relación entre el usuario del Centro de Contacto y el agente.
Aplicación de captura	Software utilizado por los agentes para etiquetar las llamadas atendidas, a fin de realizar clasificaciones por temas consultados o tipo de llamada. Los licitantes deberán incorporar como parte de su solución y proposición el software que cumpla con las características y funcionalidades requeridas cumpliendo los niveles de servicio solicitados.

**Convocatoria**  
**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional**  
**Electrónica**  
**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Área Requiriente	Área del Instituto responsable de la administración financiera y operativa de la campaña que integra al Centro de Contacto.
Área Técnica	Área dentro del Instituto responsable de la solicitud, gestión y puesta en marcha de la solicitudes tecnológicas u operativas que las áreas requirentes soliciten.
ASA	Average Speed Answer (Por sus siglas en inglés) o velocidad promedio de respuesta, se refiere a la velocidad promedio con la que un usuario recibe la respuesta de un agente telefónico, una vez que ha sido enviado por el IVR (Interactive Voice Response por-sus siglas en inglés).
Ausentismo	Una medición del porcentaje de personal que no está presente durante su turno programado.
Blaster	Sistema que brinda el servicio automatizado de marcación de llamadas masivas, automáticas o pregrabadas con la opción de enlazarse con un operador telefónico disponible para contactar a un grupo determinado de usuarios finales.
Blending	Refiere a la combinación de dos tipos de servicios de atención llamadas entrantes y llamadas salientes, lo anterior implica la gestión por un mismo agente de ambos tipos de tiempos de llamadas telefónicas ("BLEND", verbo en inglés).
Buzón Voz	Sistema centralizado para manejo de mensajes telefónicos de un grupo o persona. Permite a los usuarios recibir, almacenar mensajes de voz cuando llaman al Centro de Contacto CC IMSS para solicitar algún servicio.
CADIS	Canal de Aplicaciones y Datos de Interoperabilidad para Sistemas del Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS para comunicación e intercambio de información entre el Instituto y Centro de Contacto IMSS entre otros.
Calidad de la Información.	Se refiere a la información que los agentes deben proporcionar de manera correcta y de acuerdo al marco de referencia de información entregado por el Instituto.
Calidad de la Programación.	Cantidad de agentes Programados entre cantidad de agentes Necesarios:
Campañas	Servicios a proporcionar por el Centro de Contacto y requeridos por las áreas requirentes del IMSS, para la atención de acuerdo a los medios de captación (telefonía, chat, correo electrónico y redes sociales, entre otros) solicitados.

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Canal de Servicio / Medio de Captación	Medio de comunicación remota a través el cual, el usuario puede acceder al Centro de Contacto, para que se atienda su solicitud respecto de los trámites y servicios que presta el Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS. Los medios pueden ser telefónicos (llamadas de entrada (Inbound), llamadas de salida (Outbound) o llamadas de entrada y/o salida (Blending), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Internet, Correo Electrónico, Chat, Web, y Redes Sociales.
CCIMSS	Centro de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social.
CCXML	Call Control Extensible Markup Language. Es un lenguaje especializado del estándar W3C que está especialmente diseñado para facilitar el desarrollo de un sistema de control de llamadas basado en WEB y orientada a eventos para una aplicación de telefonía. CCXML puede ser convenientemente integrado con sistemas de diálogo de voz, tales como Voice XML "VXML" que es otro estándar de la W3C.
Centro de Contacto	Sistema Central desde donde se administra la comunicación remota con los usuarios que soliciten atención respecto de los trámites y servicios que presta el Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS a través de sus diferentes Canales de Servicios / Medio de Captación.
Centro de Datos	Un Centro de Datos ó Data Center (centro de cómputo o centro de proceso de datos), es una instalación empleada para albergar los sistemas de información y sus componentes asociados, como las telecomunicaciones y los sistemas de almacenamiento. Generalmente incluye fuentes de alimentación redundantes o de respaldo, conexiones redundantes de comunicaciones, controles de ambiente (por ejemplo, aire acondicionado) y otros dispositivos de seguridad.
Chat	Conversación electrónica por escrito en tiempo real (instantáneamente) entre dos o más personas a través de Internet.
Componentes Habilitadores	<p>Utilizados en los servicios PS-I, PS-P, PS-I Especializado MST, PS-P Especializado, incluye mampara, sillas, computadoras, insumos tecnológicos, accesorios telefónicos o SoftPhone con diademas estereofónicas alámbricas e inalámbricas con controlador de volumen que integre características DSP para el procesamiento digital de la voz compatible con la mayoría de las tecnologías de USB con micrófono y supresor de ruido, tipo Plantones o equivalente y todo el equipamiento necesario para que los agentes pueda cumplir con las funciones encomendadas.</p> <p>Para los agentes PSP y PSP Especializados incluirá mamparas con gaveta en parte superior y tapizado con tela absorbente de ruido, sillas ergonómicas con respaldo, giratorias, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos, con dimensiones mínimas de 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad.</p>





Conmutador (PBX)	Equipo que interconecta dos o más segmentos de una misma red para el enlace de datos, funcionando como un puente. Su funcionalidad está dada por la multiplicación de redes y datos a transmitir, con la subsiguiente necesidad de un orden y sistematización para su operación.
COPC	Medio de gestión y sistema de medición en la industria de call y contact centers, que establece un conjunto de buenas prácticas de alto rendimiento que ayudan a incrementar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.
CRM	Software para la administración de la relación con los clientes (Customer Relationship Management, por sus siglas en inglés). Sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, es un sistema que administra un data warehouse (almacén de datos) con la información de la gestión de los clientes.
CTI	(Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés), Telefonía que permite integrar la computadora, el teléfono y otros servicios para atención por parte de agentes del Centro de Contacto.
Cumplimiento de la Programación	Esta medición debe incluir el valor absoluto de la diferencia entre el número de agentes planificados en la dotación requerida por el cliente vs el número real de agentes conectados. Esta medición se debe incluir por intervalos de 30 minutos, diaria, semanal y mensualmente.
Demanda (Requisito de Demanda)	Es un cálculo que identifica las necesidades de recursos estimados, con base al volumen de transacciones pronosticado y el AHT ("Demanda No Cargada") o, con base al volumen de transacciones pronosticado, AHT y Reductores ("Demanda Cargada").
DID	Servicio permite que las llamadas entrantes al conmutador puedan alcanzar la extensión de una persona específica sin la asistencia de una operadora (Direct Inward Dialing, por sus siglas en inglés).
Dimensionamiento	Análisis de volumen de transacciones, patrones de entrada AHT y reductores históricos, a fines de determinar patrones futuros y requisitos de demanda.

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



DSP	<p>El procesamiento digital de señales o DSP (Digital Signal Processing, por sus siglas en inglés) es la manipulación matemática de una señal de información para modificarla o mejorarla en algún sentido. Este está caracterizado por la representación en el dominio del tiempo discreto, en el dominio frecuencia discreta, u otro dominio discreto de señales por medio de una secuencia de números o símbolos y el procesamiento de esas señales. Esto se puede conseguir mediante un sistema basado en un procesador o microprocesador que posee un juego de instrucciones, un hardware y un software optimizados para aplicaciones que requieran operaciones numéricas a muy alta velocidad. Debido a esto es especialmente útil para el procesamiento y representación de señales analógicas en tiempo real: en un sistema que trabaje de esta forma (tiempo real) se reciben muestras (samples por su terminología en inglés), normalmente provenientes de un conversor analógico/digital (ADC, por sus siglas en inglés). Se puede trabajar con señales analógicas, pero es un sistema digital, por lo tanto necesitará un conversor analógico/digital a su entrada y digital/analógico en la salida. Como todo sistema basado en procesador programable necesita una memoria donde almacenar los datos con los que trabajará y el programa que ejecuta. Se puede procesar una señal para obtener una disminución del nivel de ruido, para mejorar la presencia de determinados matices, como los graves o los agudos y se realiza combinando los valores de la señal para generar otros nuevos. Así, el DSP se utiliza en el procesamiento de música (por ejemplo MP3), de voz (por ejemplo, reconocimiento de voz) en teléfonos celulares, de imágenes (en la transmisión de imágenes satelitales) y video (DVD).</p>
Evento	<p>Suceso o actividad programada como parte de las actividades del Centro de Contacto, la cual puede ser desarrollada por el Licitante o el Instituto.</p>
Firewall	<p>Un cortafuegos o firewall (por su terminología en inglés), es un elemento de hardware o software que se utiliza en una red de computadoras para controlar las comunicaciones, permitiéndolas o prohibiéndolas según las políticas de red que haya definido la organización responsable de la red.</p>
Hardware	<p>Se refiere a todas las partes tangibles de un sistema informático, sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos. Son cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.</p>
Herramienta de Centro de Contacto	<p>Conjunto de soluciones tecnológicas integrales que brindan el manejo y administración de las llamadas o peticiones de los agentes que atienden telefonía, mensajes SMS, chat, correo electrónico y redes sociales mediante el registro electrónico de la información suficiente a fin de emitir de manera electrónica y sistematizada los indicadores estadísticos de la operación del servicio. Dichas soluciones tecnológicas deberán de ser proporcionadas por el Licitante incluyendo las licencias de uso.</p>

ANEXO  
DIVISION DE CONTRATA

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



http	Protocolo de transferencia de hipertexto (HyperText Transfer Protocol, por sus siglas en inglés), es el protocolo usado en cada transacción de la Web.
IMSS Digital	Programa de Trabajo para la evolución de los servicios del Instituto hacia servicios digitales accesibles a través de un modelo moderno de atención.
IMSS o Instituto	Instituto Mexicano del Seguro Social.
Indicador	Es un dato que nos provee evidencia cuantitativa acerca de si una determinada condición existe o ciertos resultados han sido logrados o no. Si no han sido logrados, permite evaluar el progreso realizado.
interacciones	Evento de atención por cualquier medio de captación hacia los usuarios del CCIMSS.
ISO 27001:2013	ISO 27001 es una norma internacional que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan. El estándar ISO 27001:2013 para los Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información permite a las organizaciones la evaluación del riesgo y la aplicación de los controles necesarios para mitigarlos o eliminarlos. La aplicación de ISO-27001 significa una diferenciación respecto al resto, que mejora la competitividad y la imagen de una organización.
ISO 9001: 2015	La ISO 9001:2015 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.
ITIL	Conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de TI (Information Technology Infrastructure Library, por sus siglas en inglés), el desarrollo de TI y las operaciones relacionadas con la misma, así como un conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI.
IVR	Sistema interactivo de respuesta de voz que provee de forma automática a los usuarios con menús, pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público.
Llamadas de Entrada (Inbound)	Llamadas telefónicas realizadas por los usuarios al Centro de Contacto.
Llamadas de Salida (Outbound)	Llamadas telefónicas realizadas por el Centro de Contacto a usuarios del servicio o derechohabientes, contribuyentes y público en general.
Mail o correo electrónico	Servicio utilizado en internet que permite el intercambio de mensajes entre usuarios. Junto con el mensaje se pueden adjuntar archivos. Para enviar un mensaje de correo electrónico es necesario tener la dirección del destinatario (se identifica por la @).

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Medios Electrónicos	Chat, Correo Electrónico, redes sociales entre otros.
Mensaje de Voz	Sistema que brinda el servicio automatizado de marcación de llamadas masivas, automáticas o pregrabadas para contactar a un grupo determinado de usuarios finales con el fin de depositar en el buzón de voz del usuario algún mensaje de interés para el emisor.
Mesa de Servicios Tecnológico (MST)	Punto único de contacto del Instituto para la recepción, gestión y atención de incidencias, requerimientos y controles de los cambios para los Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto.
Modelo Moderno de Atención	Consiste en desarrollar una estrategia multicanal que permita entregar servicios de forma versátil por canales complementarios a los presenciales.
Modelo Unificado de Operación	Conjugar la sistematización de la información con un ambiente tecnológico bajo un enfoque de procesos y no en funciones; incorporar el manejo de identidades en los procesos; y generar oportunamente la expresión económica y financiera de la operación para soportar la gestión y toma de decisiones.
MP3	Acrónimo de MPEG-1 Audio Layer 3, es un formato de audio digital comprimido desarrollado por el Moving Picture Experts Group (MPEG, por sus siglas en inglés) para formar parte de la versión 1 (y posteriormente ampliado en la versión 2) del formato de vídeo MPEG. El mp3 estándar es de 44 KHz y un bit rate de 128 kbps por la relación de calidad/tamaño.
Niveles de Servicio	Indicadores que permiten dimensionar la calidad y disponibilidad del servicio otorgado por el Licitante.
Nube privada	Infraestructura tecnológica de hardware y software que se encuentra configurada y administrada de tal forma que permite la disponibilidad y consumo flexible de servicios aplicativos, tecnológicos y de información de manera ubicua, conveniente y sobre demanda.
Página Web	Una página web, página electrónica o ciber página, es un documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes, entre otros, adaptada para la llamada WWW (World Wide Web por sus siglas en inglés), y que puede ser accedida mediante un navegador. Esta información se encuentra generalmente en formato HTML, XHTML (eXtensible Markup Language por sus siglas en inglés) o el que la industria determine. Puede proporcionar navegación (acceso) a otras páginas web mediante enlaces de hipertexto.
Personal de GTR	Responsable de gestionar en tiempo real el cumplimiento de la programación así como de la toma de acciones de acuerdo a drivers.
Personal de Pronóstico	Responsable del cálculo de pronósticos, planificación y de la programación de turnos del personal de un Centro de Contacto.

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Plantronics	Marca comercial de auriculares o diademas alámbricas e inalámbricas, utilizadas en Centro de Contacto.
Precisión de Dimensionamiento	Precisión de Dimensionamiento para Planificación de Personal (ej.: Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, utilizado para identificar los requerimientos de personal a reclutar/capacitar).
Precisión de Pronóstico	Se refiere al comparativo de llamadas, chats y correos pronosticados con las llamadas, chats y correos recibidos.
Precisión de Pronósticos	Precisión de Pronósticos para Programación de Personal (ej.: Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, al nivel del intervalo, para el pronóstico desarrollado para armar programaciones para el personal existente).
Programación del Personal	Asignación de recursos por parte del Licitante por período, para satisfacer la demanda de atención solicitada por los usuarios del Centro de Contacto.
Pronóstico	Análisis de volumen de transacciones, patrones de entrada AHT y reductores históricos, a fines de determinar patrones futuros y requisitos de demanda.
Protocolo	Conversación virtual a través de internet entre personas que están físicamente en espacios separados. Es una herramienta interactiva que opera en un sistema de comunicación electrónica, en tiempo real y que permite enviar información a un agente e interactuar para que haya comunicación continua.
Protocolo SIP	Protocolo de Inicio de Sesiones (Session Initiation Protocol, por sus siglas en inglés). Es un protocolo desarrollado por el grupo de trabajo MMUSIC del IETF con la intención de ser el estándar para la iniciación, modificación y finalización de sesiones interactivas de usuarios donde intervienen elementos multimedia como video, voz, mensajería instantánea, juegos en línea y realidad virtual. Este protocolo es conocido también como SIPv1.
PS-I	Agentes proporcionados por el Licitante para atención del Centro de Contacto, que incluyen estación de servicio y componentes habilitadores responsables del primer nivel de atención en los diferentes medios de captación.
PS-P	Agentes en instalaciones del IMSS o donde el Instituto determine, que incluyen estación de servicio y componentes habilitadores par atención de s atenderán llamadas transferidas de primer nivel
PS-P Especializado	Agentes proporcionados por el Licitante o el Instituto, que incluyen estación de servicio.
QoS	Calidad del Servicio (Quality of Service, por sus siglas en inglés), funcionalidad que permite aplicar un tratamiento específico a un determinado tipo de tráfico.

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Redes Sociales	Plataformas o aplicaciones en Internet cuyo propósito es facilitar la comunicación en un sitio web, siendo éste un lugar de interacción virtual, en el que las personas pueden comunicarse a través de conexiones vía Internet.
Servicio de Mensajes de Texto (SMS)	Conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de software, los servicios de mensajes cortos, servicio de mensajes simples o SMS (Short Message Service, por sus siglas en inglés) es un servicio disponible en los teléfonos móviles y equipos de cómputo que permite el envío de mensajes cortos (también conocidos como mensajes de texto, o más coloquialmente, textos) entre teléfonos móviles y de equipo de cómputo a móvil.
Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales (SGSDP)	Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales (SGSDP)
SLA	Un acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, por sus siglas en inglés), también conocido por las siglas ANS o SLA, es un contrato escrito entre un Licitante de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio a proporcionar. El SLA es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc. Básicamente el SLA establece la relación entre ambas partes: Licitante y cliente. Un SLA identifica y define las necesidades del cliente a la vez que controla sus expectativas de servicio en relación a la capacidad del Licitante, proporciona un marco de entendimiento, simplifica asuntos complicados, reduce las áreas de conflicto y favorece el diálogo ante la disputa. También constituye un punto de referencia para el proceso de mejora continua, ya que el poder medir adecuadamente los niveles de servicio es el primer paso para mejorarlos y de esa forma aumentar los índices de calidad.
Software	Equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.
Solución de Centro de	Conjunto de herramientas y sistemas tecnológicos integrales para la atención de

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS



Contacto	<p>llamadas de telefonía, chat y correo electrónico, mensajes SMS, aplicaciones móviles, páginas Web y redes sociales entre otros, dentro de las cuales se describen de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes componentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura telefónica (conmutador, teléfonos, Voz sobre IP, diademas alámbricas e inalámbricas).</li> <li>• Infraestructura de datos (computadoras, sistemas y bases de datos).</li> <li>• Herramienta de administración y aplicativos de centro de contacto reconocidos por la industria.</li> <li>• Distribuidor automático de llamadas entrantes (ACD, por sus siglas en inglés).</li> <li>• Sistema de Respuesta Interactiva de Voz (IVR, por sus siglas en inglés).</li> <li>• Grabador de sesiones de interacción. Capacidad de integrar todos los medios de captación de las campañas en un solo sistema.</li> <li>• Redes de comunicación que incluye enlaces de comunicaciones para comunicación entre el Centros de Contacto y el cliente.</li> <li>• CRM (customer relationship management, por sus siglas en inglés) software para la administración de la relación con los clientes y administración de data warehouse (almacén de datos).</li> </ul>
Telefonía IP	<p>Es un servicio que permite realizar llamadas desde redes que utilizan el protocolo de comunicación IP (Internet Protocol, por sus siglas en inglés), es decir, el sistema que permite comunicar computadoras de todo el mundo a través de las líneas telefónicas. Esta tecnología digitaliza la voz y la comprime en paquetes de datos que se reconvierten de nuevo en voz en el punto de destino.</p> <p>Es una tecnología que permite integrar en una misma red basada en protocolo IP (Internet Protocol, por sus siglas en inglés) las comunicaciones de voz, datos y video.</p> <p>Un sistema de telefonía VoIP es un conjunto de elementos que debidamente integrados permiten suministrar un servicio de telefonía basado en IP.</p>
Tiempo de espera	<p>Tiempo en que una llamada de entrada o solicitud de atención de usuarios del Centro de Contacto no han sido atendidos por algún agente designado por el servicio de Centro de Contacto.</p>
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo utilizado por el agente para proporcionar información y/u orientación respecto de los trámites y servicios del Instituto de que se trate.</p>
Troncales	<p>Es un enlace que interconecta las llamadas externas de una central telefónica concentrando y unificando varias comunicaciones simultáneas en una sola señal para un transporte y transmisión a distancia más eficiente (generalmente digital) y poder establecer comunicaciones con otra central o una red entera de ellas.</p>

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Troncales SIP	Una central SIP o IP-PBX (Session Initiation Protocol, por sus siglas en inglés), es un servicio ofrecido por un "proveedor de ITSP" (Internet Telephony Service Provider, por sus siglas en inglés), diseñado para ofrecer servicios de comunicación a través de las redes de datos. A esta aplicación se le conoce como voz sobre IP (VoIP), donde IP es la identificación de los dispositivos dentro de la web.
TTS	Texto a voz (Text-to-speech, por sus siglas en inglés), son sistemas que convierten el texto a voz en el idioma habitual o requerido.
USB	Dispositivo de Interface Universal Serial (Universal Serial Bus, por sus siglas en inglés), facilita la conexión de periféricos y accesorios a una computadora permitiendo el fácil intercambio de datos y la ejecución de operaciones.
Usuario	Persona que requiere de alguna información y/u orientación sobre los trámites y servicios que presta el Instituto.
Ventanilla Única	Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI) de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones (CTRTE), la División de Telecomunicaciones (DT) o quien designe el titular de la CSITI.
Voice VXML	VoiceXML (VXML, por sus siglas en inglés) es el estándar del W3C para especificar el formato XML de voz con diálogos interactivos entre un humano y un ordenador. Permite que aplicaciones de voz sean desarrolladas en forma similar a HTML para aplicaciones visuales. Así como los documentos HTML son interpretados por un navegador web visual, los objetos VoiceXML serán interpretados por un navegador de voz.
Volumetría	Procedimiento de análisis cuantitativo, basado en la medición del número de llamadas históricas por servicio y duración.
VPN	Red Privada Virtual (Virtual Private Network, por sus siglas en inglés) es una tecnología de red que permite una extensión de la red local sobre una red pública o no controlada, como por ejemplo Internet.
Web call back	Servicio mediante el cual el usuario solicita vía plataforma electrónica accesible mediante internet, que se realice una llamada telefónica de salida para la atención de su consulta. Para tal efecto el usuario ingresa al menos su número telefónico en dicha plataforma.
Web Services	Forma estandarizada de integrar aplicaciones WEB mediante el uso de XML, SOAP, WSDL y UDDI sobre los protocolos de la Internet, permitiendo intercambiar datos sin necesidad de conocer los detalles de sus respectivos Sistemas de Información.

*DIVISION DE CONTRATOS*



### 3. Objetivo

#### Antecedentes

El CCIMSS establece como uno de sus principales objetivos proporcionar un punto de contacto donde se otorga información oportuna para acceder a los trámites y servicios Institucionales con calidad y buen trato a través de los siguientes Canales de Servicio o Medios de Captación los cuales pueden ser entre otros Telefónicos (Inbound, Outbound o Blending), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Internet, Correo Electrónico, Chat, Web, Redes Sociales y Aplicativos Móviles así como habilitar e integrar campañas para orientar y canalizar al derechohabiente, contribuyente y público en general, según corresponda, para realizar los diferentes trámites que proporciona el Instituto a través de los medios destinados para ello.

#### Objetivos Generales

El Instituto requiere la contratación de una empresa calificada en el manejo y administración de Centro de Contacto que:

- Brinde atención a derechohabientes, contribuyentes y público en general, en relación a prestaciones, trámites y servicios como los requeridos por el Instituto Mexicano del Seguro Social "IMSS".
- Gestione campañas para acercar los servicios del Instituto al ciudadano y sea capaz de incorporarse a la iniciativa denominada IMSS Digital, mismo que considera la inclusión de un esquema de servicio multicanal con una experiencia homologada en la atención.
- El servicio dé continuidad a las actividades que se realizan actualmente, al mismo tiempo se integre a las iniciativas e infraestructura que se derive de la iniciativa denominada IMSS Digital.
- Proponga acciones de mejora permanente de los servicios a proporcionar.
- En particular, se espera la inclusión de los servicios en los diferentes canales de atención que se han habilitado a través de un sitio web y otros servicios de nube privada para contenido, llamadas de telefonía, correo electrónico, chat, mensajería y redes sociales.

#### Objetivos Particulares

Recibir los servicios de un Centro de Contacto basado en las mejores prácticas de la industria, que incluya acceso por múltiples Canales de Servicio y/o Medio de Captación, los cuales pueden ser entre otros Telefónicos (Inbound, Outbound o Blending), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Internet, Correo Electrónico, Chat, Web, Redes Sociales y Aplicativos Móviles.

Al Interior del Instituto, administrar y habilitar campañas para orientar y canalizar al derechohabiente, asegurado, sujeto obligado o ciudadano en general según corresponda, para realizar los diferentes trámites que proporciona el Instituto a través de los medios destinados para ello

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Al exterior del Instituto, proporcionar un punto de contacto donde se otorgue información veraz y oportuna para acceder a los trámites y servicios Institucionales con calidad y buen trato a través de Canales de Servicio y/o Medio de Captación.

#### **4. Alcance**

El servicio que el Licitante deberá proveer al CCIMSS, es la implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, cumpliendo al menos los siguientes puntos:

- Operación regida por Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's).
- Interacción tecnológica de comunicaciones (voz y datos) con los sistemas informáticos, bases de datos y aplicativos, que el Instituto Mexicano del Seguro Social "IMSS" considere necesarios para brindar los servicios y que se especificarán en cada uno de los apéndices que integran el presente documento.
- Servicios relacionados con el procesamiento electrónico de datos, mismos que permitan efectuar reportes y estadísticas, confiables y claros, que indiquen el desempeño actual e histórico de los servicios brindados al usuario y al Instituto y que permitan la toma de decisiones orientadas a optimizar los recursos del CCIMSS y que se especificarán en cada uno de los apéndices que integran el presente documento.
- Canales de atención especializados a través de segmentos de usuarios y medio de contacto.
- Deberá estar preparado para la posible interacción con ciertas iniciativas de servicios presenciales y remotos así como aquellas que formen parte de las estrategias del Gobierno Federal y que el Instituto Mexicano del Seguro Social "IMSS" solicite y determine.
- Monitorear y supervisar los servicios prestados, de acuerdo a métricas e indicadores de la industria así como aquellos previamente establecidos por el Instituto Mexicano del Seguro Social, dicha supervisión podrá ser de forma presencial y/o remota, de acuerdo a los lineamientos expresados en este documento y los Apéndices.
- Interactuar entre los diversos tipos de Posición de Agente que conforman el CCIMSS independientemente de su ubicación geográfica, para atender y resolver adecuadamente las solicitudes de servicio realizadas por los peticionarios.
- Seguimiento y/o escalamiento de casos (solicitudes de servicio) hasta su resolución.
- El servicio que el licitante deberá prestar y que se enuncia en el presente documento, aplicará a todas las campañas que forman el CCIMSS, las características específicas de cada campaña, se enuncian en los Apéndices correspondientes.

#### **5. Perfil del licitante**

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- Que la persona física o moral LICITANTE indique que oferta la partida única por la que dice participar.
- Señale de manera clara y precisa todos y cada uno de los requisitos, especificaciones o características técnicas solicitados en el ANEXO TÉCNICO (Contemplar y desarrollar todas y cada una de las especificaciones del ANEXO TÉCNICO).
- Contenga la firma autógrafa, digital o electrónica del representante legal del licitante en la última hoja que integra la proposición técnica y sea en hoja membretada.
- Que exista congruencia con lo solicitado en el ANEXO TÉCNICO y la propuesta económica
- Tener capacidad y conocimiento para realizar la implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, comprobable a través de contratos similares al servicio solicitado:
  - Call Centers
  - IVR
  - ACD
  - CTI
  - Conmutadores telefónicos, Telefonía IP, Telefonía convencional, manejo de 01 800
  - Seguridad Lógica
  - Redes LAN y WAN
  - Virtualización
  - Administración de servidores
  - Videoconferencia
  - Monitoreo
  - Internet
  - Intranet
  - Servicios Web
  - Administración de Base de datos (mecanismos de respaldo)
  - Herramientas CRM y BI
  - DRP.
- Contar con personal capacitado y certificados que avale el dominio del uso de la infraestructura ofertada.

**6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS.**

El Licitante deberá demostrar que el sistema propuesto de la solución del CCIMSS en su oferta tiene la capacidad de soportar los requerimientos establecidos en la volumetría de minutos de operación de las campañas, por lo cual deberá proporcionar, habilitar y documentar el detalle de la composición y relación entre los componentes de la solución tecnológica ofertada.

En caso de presentarse por parte del Licitante cambios a la solución propuesta; en su plataforma operativa; solución tecnológica; dentro de la ventana de servicio que afecten la operación fuera de los niveles de servicio establecidos; que realice cambios sin autorización por escrito por parte del administrador de la campaña respectiva o por quien él designe; se aplicarán deductivas en el rubro de

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



disponibilidad del servicio tomando en cuenta la totalidad de las horas de afectación por cada ocasión que se incurra en lo anteriormente descrito.

Especificaciones técnicas y de calidad del servicio de atención que se preste a través del CCIMSS, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

**Servicio básico que deberá ofrecer el Licitante:**

- Dar atención en los horarios y días que indique el Instituto.
- Atender todas las peticiones de atención por parte de los usuarios del CCIMSS, recibidas por cualquier medio de captación.
- Implementar el esquema de ejecución de las interacciones de salida como parte del servicio que solicite el Instituto.
- Contar con la capacidad técnica para la transferencia de interacciones de entrada a los números telefónicos del personal operativo que indique el Instituto u otros servicios dentro y fuera del Instituto.
- Dar facilidades al personal del Instituto o algún tercero designado por él para la verificación, supervisión y monitoreo de los servicios.
- El tipo y alcance de verificación, supervisión y monitoreo a los servicios será en sitio y remoto según lo determine el Instituto, el personal responsable de ejecutar dichas actividades, será designado por el administrador de cada campaña y en su caso el área técnica.
- Prestar los servicios requeridos por el Instituto en idioma español latino.
- Atención telefónica de llamadas INBOUND, OUTBOUND y BLENDING, mediante el aprovisionamiento de Posiciones de Servicio (PS-I) que incluyan el recurso humano y todos los elementos habilitadores para el desempeño de sus actividades (aparato telefónico, diademas alámbricas e inalámbricas, computadora, mampara, silla, herramientas de software y hardware) en las instalaciones del Licitante y el aprovisionamiento de Posiciones de Servicio Propias (PS-P) que incluyan todos los elementos habilitadores para el desempeño de sus actividades (aparato telefónico, diademas alámbricas e inalámbricas, computadora, mampara, silla, herramientas de software y hardware) en las instalaciones del Instituto.

Esta comunicación comprende los siguientes tipos de interacciones:

- Interacciones Inbound desbordadas por el IVR para una atención en las PS-I, PS-I Especializado y PS-P.
- Interacciones transferidas por las PS-I hacia las PS-P para una atención más especializada.
- Transferencia de interacciones Inbound entre las diferentes campañas que integran el Servicio del CCIMSS
- Interacciones de Outbound para PS-I, PS-I Especializado y PS-P.

La duración promedio de las interacciones de Inbound y Outbound para las campañas es el siguiente:

- Telefonía Contribuyente y Derechohabiente se describen el apéndice Campaña Derechohabiente, Contribuyente y Yo Crezco.
- Cita Médica es de 5 minutos.

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- Para el resto de las campañas que integran el CCIMSS, la duración promedio de las interacciones aplicará lo especificado en los Apéndices correspondientes.

El Instituto podrá solicitar servicios de blending durante la vigencia del contrato de acuerdo a las necesidades de operación.

El Licitante tendrá que incluir en su propuesta, todo lo necesario para proveer el servicio de CCIMSS "de punta a punta" para todas y cada una de las campañas que conforman el CCIMSS y que se describen en los Apéndices y aquellas campañas que por motivos operativos se integren durante la vigencia del contrato y que formará parte integral de los alcances del proyecto.

La solución propuesta deberá contar con una capacidad de procesamiento en hardware, software y licencias de uso para el número de canales necesarios de conexión al servidor de telefonía propuesto.

El sistema requerido deberá permitir la integración de "screen pop-up", donde se mostrará la información ingresada en el IVR así como los datos correlacionables registrados en el CRM o cualquier otra herramienta ofertada por el Licitante en plataforma Multicanal y operación robusta para proveer el servicio objeto del presente contrato, para lo cual el Licitante debe incluir en su propuesta los elementos de software, desarrollo de interfaces o servicios de configuración necesarios para habilitar dicha funcionalidad.

El Licitante deberá considerar en su propuesta la habilitación de hardware y software que permita la transferencia de información derivada de la operación de cada una de las campañas y medios de captación a los servicios de información que utiliza el Instituto para el desempeño de las actividades, esta transferencia podrá ser a través de servicios Web Services, URL's e Interfaces, conforme a lo descrito en cada uno de los apendices que integran el presente documento.

El sistema deberá soportar Multicanalidad (integración CTI (Computer Telephony Integration), CRM, BI entre otros) para transferencia de información, desde el IVR, hacia las estaciones de trabajo y desde cualquier fuente de información o bases de datos que el Instituto determine.

La herramienta de CCIMSS propuesta por el Licitante deberá tener la capacidad de recibir las llamadas enviadas por el IVR con la información de la opción que el usuario digitó o solicitó, para asignarlas a las colas de espera de atención de los agentes.

La salida a consulta de información en internet para los usuarios de PS-I y PS-P será a través de la infraestructura proporcionada por el Licitante, del servicio objeto del presente contrato.

El Licitante deberá incorporar una Mesa de Ayuda a efecto de proporcionar soporte y servicio técnico en sitio a la infraestructura de hardware y software para que los PS-P, PS-I y PS-I Especializados de las diferentes campañas puedan desempeñar la atención de servicios.

El Licitante dentro de su propuesta deberá describir la solución tecnológica que será implementada, así como su interrelación entre los diferentes componentes tecnológicos que la integran, desglosando al

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



menos los siguientes elementos tanto en sus componentes de hardware (HW) como software (SW) y la descripción detallada de su interacción en la solución tecnológica que se instalará

- Detalle de equipamiento, referenciando marcas, modelos, versiones, capacidad.
- Copia de licencias vigentes de la infraestructura (de manera enunciativa más no limitativa; herramientas, bases de datos, CRM, IVR, ACD, PBX, así como componentes de seguridad, monitoreo, reportes, registro en línea, entre otros.)
- Copias de las licencias y pólizas de mantenimiento vigentes de los elementos tecnológicos que integran la solución ofertada e instalada.
- Las especificaciones técnicas de los componentes tecnológicos ofertados (HW y SW) e instalados.
- Las hojas de especificaciones técnicas emitidas por parte de los fabricantes.

La solución del Licitante deberá cumplir con los requerimientos del servicio y capacidad suficiente de recursos para satisfacer la volumetría proporcionada; el Instituto analizará y determinará el cumplimiento de este requisito.

El Licitante dentro de su propuesta deberán proporcionar los manuales e instructivos de operación y supervisión del sistema propuesto y que será instalado. Asimismo, al inicio del servicio, deberá entregar estos manuales en español latino, acordes a la operación requerida por el Instituto, por lo que en caso de incumplimiento se aplicará la deductiva correspondiente.

El Licitante deberá mostrar que el sistema propuesto en su oferta tiene la capacidad de soportar los requerimientos establecidos en la volumetría de minutos de operación de las campañas, para lo cual deberá proporcionar, habilitar y documentar el detalle de la composición y relación entre los componentes de la solución tecnológica ofertada e instalada.

Con la finalidad de que el Licitante cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2015 y 2016, la información expresada es de carácter informativo y no representa un compromiso del Instituto respecto al comportamiento de los servicios, ya que los servicios son bajo demanda conforme a las necesidades del Instituto y de los petitionarios del servicio. Se requiere que el Licitante documente y detalle su solución ofertada, a efecto de demostrar que cuenta con la capacidad para atender al menos la operación real descrita a continuación, así como la solicitada en la volumetría del formato de propuesta económica:

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

Convocatoria  
 Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
 Electrónica  
 Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Campañas	2015	2016
	Interacciones Atendidas	Interacciones Atendidas
Telefonía - Derechohabiente 1º y 2º Nivel	771,405	834,646
Telefonía - Contribuyente 1º y 2º Nivel	989,950	923,240
Chat - Derechohabientes 1º y 2º Nivel	291,223	305,693
Chat - Contribuyentes 1º y 2º Nivel	235,759	187,141
Mail - Derechohabiente 1º y 2º Nivel	55,253	53,400
Mail Contribuyente 1º y 2º Nivel	9,033	7,502
Cita Médica	3,471,172	3,829,489
Crecamos Juntos	6,977	1,667
Planificatel	2,100	2,280
<b>Total Pensionados</b>	-	1,701,046
Pensionados Inbound	-	18,980
Pensionados Outbound	-	865,711
Pensionados SMS	-	319,453
Pensionados Blaster	-	496,902
<b>Mesa de Servicio Tecnológico</b>	105,364	120,989
<b>Total Dir</b>	436,475	666,990
DIR Información	-	834
DIR Denuncias	-	453
Cobranza DIR	436,475	665,703
Denuncias OIC	4,035	9,606
<b>Total Código Infarto</b>	-	3,745
Código Infarto-Centro Médico	-	3,486
Código Infarto-La Raza	-	259
Centros Vacacionales	-	122
Unidad de congresos	-	17

En los casos en que la solución ofertada por el Licitante durante la vigencia del contrato sea impactada favorablemente por factores externos en cuanto al costo de los servicios, el Licitante deberá repercutir al Instituto los descuentos correspondientes.

El Licitante dentro de su propuesta deberá describir los mecanismos de redundancia que serán instalados y que permitan enfrentar problemas técnicos y operativos para mantener la prestación continua del servicio en caso de presentarse alguna contingencia, mismos que formarán parte de la solución tecnológica que instalará detallando la composición de estos mecanismos y la relación que los mismos guardan con los componentes de la solución tecnológica ofertada.

El Licitante dentro de su propuesta deberá describir la infraestructura tecnológica con base en el presente documento y sus respectivos Apéndices, que formará parte de la solución tecnológica que deberá ser instalada, detallando la composición y la relación que guardará con los componentes de la solución tecnológica integral ofertada para la prestación del servicio en CCIMSS.

Asimismo, el Proveedor a partir de la adjudicación del contrato notificará al Instituto por escrito el nombre de la persona responsable como Administrador o Ejecutivo de Cuenta, quien deberá contar con la capacidad de dirigir y coordinar al personal que el Licitante designe para la prestación de los servicios en cada una de las campañas descritas en los Apéndices; así mismo dará cumplimiento a los compromisos establecidos para la prestación del servicio CCIMSS. Deberá contar con experiencia comprobable en

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



operación y liderazgo mínima de 2 (dos) años en puestos similares, acreditando la misma con cartas de recomendación de clientes en servicios en Centros de Contacto.

Las cartas de recomendación o constancia laboral deberán indicar nombre completo, funciones y actividades sucintas y periodo en que se llevaron a cabo. Adicionalmente deberán presentar curriculum vitae.

En caso de cambio de Administrador o Ejecutivo de Cuenta o cualquier responsable de los servicios proporcionados a las diferentes campañas del CCIMSS, el proveedor deberá notificar al Instituto por escrito al menos 3 días antes de la ejecución del cambio, reservándose el Instituto la petición de cambio del personal derivado del incumplimiento de las metas y objetivos programados, ejecutándose el cambio dentro de los 10 días hábiles subsecuentes.

El tiempo de implementación de los servicios será el que se indique en el documento denominado Términos y Condiciones.

El Licitante una vez adjudicado gestionará, ante la empresa de comunicaciones que garantice la calidad para brindar el mejor servicio al Instituto, el uso de los números telefónicos 01800, cabezas de grupo y números fijos (DID's) utilizados para la operación del CCIMSS y aquellos que el Instituto le indique, para lo cual el Instituto le cederá los derechos de uso de los mismos por el periodo de vigencia del contrato, las líneas telefónicas asociadas a los números telefónicos 01800, cabezas de grupo y números fijos (DID's) que deberán ser utilizados por parte del proveedor para la prestación del servicio, los costos derivados del uso que correspondan durante la vigencia del contrato serán cubiertos por el proveedor.

Las líneas telefónicas y o troncales asociadas a los números 01800, cabezas de grupo y números fijos utilizados para la operación del CCIMSS, deberán asegurar al menos el manejo de la volumetría señalada por el Instituto al inicio del servicio, señalando en la propuesta tecnológica el Licitante el total de líneas telefónicas por 01800, cabezas de grupo y números fijos (DID's), de igual manera el Licitante deberá considerar los incrementos en la infraestructura telefónica, que por razones de crecimiento en las campañas y el propio CC IMSS pudieran ser requeridas durante la vigencia del mismo.

El Licitante será evaluado de manera mensual durante la vigencia del contrato por el personal asignado por el Instituto para medir la satisfacción y cumplimiento del servicio proporcionado. La medición será realizada de manera cualitativa, cuantitativa y será considerada para cálculo y aplicación de deductiva correspondiente. La metodología será realizada, asignada y revisada con el Licitante en los tiempos que designe el personal del Instituto.

Referente al servicio denominado "Buzón de Voz" El Licitante deberá brindar el servicio de grabación de mensajes de voz por parte de los usuarios de los servicios, los cuales deberán quedar almacenados, registrados y debidamente identificados por campaña, ID, fecha, hora, número telefónico y tema, a efecto de que puedan ser accesados por parte del personal asignado por el administrador de la campaña vía la solución tecnológica ofertada, lo anterior es enunciativo más no limitativo.

Asimismo, cada mes estas grabaciones de buzón de voz y su registro de control deberán acompañarse a los medios electrónicos que el Licitante entregará al instituto adjunto a su facturación. De igual forma la



<p style="text-align: center;"><b>Convocatoria</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Número IA-019GYR019-E255-2017</b></p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>MÉXICO</b></p> <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div>
---	--

información de cada grabación, será proporcionada a día vencido a cada administrador de campaña para los efectos conducentes, de acuerdo a la estructura establecida.

El Licitante deberá proporcionar al Instituto, una matriz de escalación con tiempos definidos de atención y solución a fallas para el servicio CCIMSS, incluyendo medios de contacto electrónico, tales como correo electrónico y teléfonos tanto fijos como celulares.

El personal del Licitante deberá de manera proactiva verificar permanentemente 1 hora antes de que inicie la ventana de servicio, o en el momento que personal del Instituto así lo solicite, la disponibilidad de la infraestructura ofertada y notificar al Instituto por el medio que éste determine al momento de presentarse algún incidente que impacte la operación y los niveles de servicio establecidos, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes. Por lo anterior, el Licitante deberá detallar y describir en su propuesta, las herramientas electrónicas que incluirá para brindar esta funcionalidad. El documento por parte del proveedor donde se detalle la falla, horario de afectación, nivel de la afectación y acciones para que no se repita el incidente debe de entregarse en un lapso no mayor de 6 horas tanto a los responsables de la administración de la campaña como a ventanilla única.

#### **a. De la Infraestructura Tecnológica**

El Licitante dentro de su propuesta deberá describir la infraestructura tecnológica que formará parte de la solución tecnológica que oferta, detallando la composición y la relación que guardará con los componentes de la solución tecnológica integral ofertada y requerida para la prestación del servicio CCIMSS.

El Licitante deberá establecer los mecanismos de monitoreo, reporte, las bases de datos y demás funcionalidades que se requieran para proveer el servicio CCIMSS, las cuales formarán parte de un sistema integral y multicanal ofertado.

Debido a la importante y crítica operación del CCIMSS requerida por el Instituto, la infraestructura ofrecida por el Licitante debe cumplir al menos con lo siguiente:

- Que cuenta con, el certificado vigente de calidad ISO 9001:2008 o ISO 9001:2015 avalado por algún organismo de certificación registrado en la Organización Internacional para la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés). El Licitante presentará como parte de su propuesta técnica, copia del original de las certificaciones correspondientes para su cotejo. El Instituto podrá verificar ante el órgano certificador la autenticidad del documento, durante la vigencia del contrato el licitante se comprometa a ejecutar la transición a ISO 9001:2015, así mismo el Licitante deberá mantener esta certificación durante la vigencia del contrato.
- Que cuenta con, el certificado vigente de calidad ISO 27001:2013 avalado por algún organismo de certificación registrado en la Organización Internacional para la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés). El Licitante presentará como parte de su propuesta, copia del original de las certificaciones correspondientes para su cotejo. El Instituto podrá verificar ante el órgano certificador la autenticidad del documento.

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- Deberá presentar como parte de su propuesta la documentación que acredite que cuenta con el personal certificado en ITIL v3 al menos Nivel Foundation, de por lo menos 3 personas que operarán en las campañas del CCIMSS.
- El Licitante deberá presentar como parte de su propuesta la documentación que acredite que cuenta con el personal de calidad y operación con la certificación COPC, para lo cual el Instituto se reserva el derecho de revisar el acreditamiento del cumplimiento de este requisito. El Licitante presentará como parte de su propuesta técnica, copia del certificado correspondiente.
- El Licitante se compromete a mantener vigente o renovar las certificaciones indicadas en los párrafos anteriores durante la vigencia del contrato, debiendo proporcionar al Instituto la documentación probatoria de la vigencia.
- El Instituto se reserva el derecho de solicitar la documentación de certificados descrita anteriormente que considere necesaria al proveedor, sin quebrantar la legislación aplicable en materia de protección de datos personales vigente.

El Licitante presentará a más tardar un mes posterior a su inicio de servicios de cada campaña y actualizará al menos mensualmente durante la vigencia del contrato, los diagramas de interconexión físicos y lógicos (incluyendo lo relacionado a los respaldos) de todos los componentes a utilizar para prestar el servicio de Centro de Contacto (CC IMSS), indicando detalladamente cantidad y anchos de banda de cada uno de los enlaces, troncales telefónicas, enlaces de datos a Internet y enlaces dedicados así como de todos los elementos involucrados en la solución ofertada.

El Licitante presentará como parte de su propuesta las políticas y procedimientos certificados en manejo y seguridad de la información, así como de protección de datos personales, que cumplan con lo establecido en la normatividad vigente en materia de transparencia y datos personales (Ley federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares), así como los demás ordenamientos legales que resulten aplicables.

El Licitante deberá ofertar, detallar y describir en su propuesta la infraestructura tecnológica para la habilitación de los servicios del CCIMSS que permitan verificar que el proveedor brindará la funcionalidad solicitada, detallando al menos las siguientes infraestructuras o equivalentes, así como su interacción e interoperabilidad:

- Infraestructura telefónica (conmutador, teléfonos, voz sobre IP, diademas alámbricas e inalámbricas y todo aquello necesario para la operación).
- Infraestructura de datos (computadoras, bases de datos, CRM, y todo aquello necesario para la operación).
- Distribuidor automático de llamadas entrantes (ACD)
- Sistema de Respuesta Interactiva de Voz (IVR)
- Grabador de llamadas y grabador de las pantallas de los agentes.
- Marcador o discador, asistido, progresivo o automático y predictivo.
- Todos aquellos componentes principales de solución tecnológica propuesta incluyendo seguridad informática perimetral y componentes de su solución central, así como los componentes de la solución ofertada.

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

<p style="text-align: center;"><b>Convocatoria</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Número IA-019GYR019-E255-2017</b></p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>MÉXICO</b></p> <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div>
---	--

**b. De las instalaciones del Licitante.**

El Licitante deberá describir, documentar y detallar el cumplimiento de los siguientes aspectos:

- Acceso al área de sites de cómputo donde se encuentra la infraestructura en operación de las campañas del CCIMSS con al menos 2 factores de autenticación siendo uno de ellos, control biométrico.
- Sistema de circuito cerrado de video tanto en el SITE como en el piso de operación, el acceso a la visualización, y seguimiento será en las instalaciones del Instituto y por el personal designado por el Instituto.
- Detectores de fuego, humo y supresores de incendio en el SITE y en las áreas operativas, involucradas con la operación del CCIMSS.
- La solución tecnológica ofertada por el Licitante deberá incluir el uso de Active Directory.
- La solución tecnológica ofertada por el Licitante deberá incluir el acceso a la Intranet Institucional en los equipos que designe el personal asignado por el Instituto.
- Hardware de alta disponibilidad en los principales componentes (enlaces, firewalls, servidores de cómputo, servidor de telefonía o equivalente).
- Seguridad lógica de toda la infraestructura, delimitada por firewalls statefull redundantes, el cual deberá tener la capacidad para soportar el ancho de banda y soportar el NAT de 1 a 1 para protección de la red del Instituto, deberá contar al menos con 4 interfaces 10/100/1000, RJ45 o fibra óptica.
- En el ámbito de competencia del licitante que resulte ganador del presente proceso de licitación, tendrá que dar cumplimiento a la legislación en materia de protección de datos personales.
- El Licitante será responsable de la seguridad de la información o de posibles ataques en los equipos con los cuales proporcionará el servicio de Centro de Contacto al Instituto y a la red o sistemas del IMSS con los cuales se interconecte.
- 
- El Licitante deberá contar con sistema de detección de incendios y extintores en las áreas operativas y en los SITES.
- Los SITES de cómputo del Licitante deberán contar con control de humedad y temperatura.

**c. Características de la herramienta del CC IMSS a ofertar por el Licitante.**

El Licitante deberá describir, documentar y detallar el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos:

*Conmutador, servidor telefónico, PBX o herramienta tecnológica que permita la funcionalidad descrita.* Será un equipo que tendrá la capacidad de realizar llamadas a troncales digitales, R2 e IP y permitirá la comunicación directa al conmutador y tecnología con que cuente el Instituto (troncal, digital, entre otros). Para las campañas del Centro de Contacto (CC IMSS) que así lo requieran la interconexión, desvío y operabilidad de troncales y extensiones no tendrán costo adicional y se requerirá que el Licitante utilice las líneas telefónicas provistas por el Instituto en el inmueble ubicado en Calle Tokio # 80 y se redireccionen en su solución tecnológica ofertada.

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



**IVR. La atención de llamadas incluirá sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR o equivalente). El Licitante deberá implementar los IVR necesarios para cada campaña del CCIMSS, el cual deberá residir en sus instalaciones; sin embargo, los árboles de decisiones serán propiedad del Instituto, por lo que éste podrá solicitarlas en cualquier momento de acuerdo a sus necesidades. El formato electrónico de entrega de información será convenido entre las partes, considerando estándares de industria y la tecnología específica del IVR.**

- El IVR deberá permitir la utilización de árboles de decisión para la atención de las llamadas, y la programación será ilimitada en el número de niveles del árbol del IVR.
- La plataforma o Servidor del IVR deberá ser propuesta por el Licitante, y debe permitir el crecimiento en puertos de conexión o escalabilidad al servidor de telefonía o equivalente.
- Las grabaciones para el IVR serán implementadas por una voz propuesta por el Licitante y autorizada por el Instituto.
- El IVR deberá limitar la navegación dentro de las opciones del mismo, por lo que, una vez que el usuario haya escuchado la información 2 (dos) veces se cortará la llamada.
- El IVR debe ser capaz de transferir la llamada dependiendo del perfil del usuario identificado y basándose en la navegación que el cliente haya realizado en los menús.
- La solución de IVR del Licitante estará basada en aplicaciones estándar o de la industria (ejemplo VXML), que permita la migración de dichas aplicaciones hacia otras plataformas
- El sistema del Licitante deberá soportar integración con el CTI (Computer Telephony Integration o equivalente) para transferencia de información, desde el IVR hacia las estaciones de trabajo de los PS-I y PS-P.

La solución propuesta deberá venir equipada con una capacidad de procesamiento en hardware, software y licencias de uso de herramientas tecnológicas correspondientes para el número de canales necesarios de conexión al Servidor de Telefonía propuesto.

El sistema del Licitante deberá soportar mensajes grabados vía teléfono (buzón de voz).

El sistema del Licitante permitirá registrar respuestas a encuestas de servicio que deberán ser enviadas al finalizar la atención al usuario por parte de los PS-I, PS-P y PS-I Especializados.

El sistema del Licitante permitirá obtener histórico de reportes del seguimiento de las llamadas de telefonía, chat, correo electrónico y las respuestas a las encuestas.

El Licitante deberá demostrar que cuenta con una solución que permita a través del teclado del teléfono, elegir opciones mediante un menú interactivo que deriven en instrucciones, comandos o acciones sobre el sistema, y que el resultado de esta solución le sea notificado al usuario sobre la misma llamada. Esta herramienta, deberá estar habilitada al inicio del servicio de las campañas que así lo indiquen en su apéndice correspondiente.

El Instituto podrá solicitar durante la vigencia del contrato que el proveedor habilite nuevos menús interactivos a través del teclado telefónico que el Licitante deberá habilitar como máximo 10 días posteriores a su solicitud oficial.

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



El Licitante deberá demostrar que cuenta con una solución que permita a través de navegador web, instrucciones, comandos o acciones sobre un sistema, y que el resultado de esta solución le sea notificado al usuario, mediante chat o correo electrónico. Esta herramienta, deberá estar habilitada al inicio del servicio de las campañas que así lo indiquen en su apéndice correspondiente.

El Instituto podrá solicitar durante la vigencia del contrato que el proveedor habilite nuevos menús interactivos a través del navegador web que el Licitante deberá habilitar como máximo 10 días posteriores a su solicitud oficial.

La solución propuesta por el Licitante deberá contar con la capacidad de atender a partir del inicio de la prestación del servicio, la volumetría de llamadas, chats, correos electrónicos, así como los canales de servicio solicitados de todas las campañas.

En caso de que el proveedor proponga cambios en la solución, estos no se podrán realizar en tanto no cuente con la autorización escrita del área técnica y el administrador de la campaña correspondiente.

La solución propuesta, detallada y documentada por el Licitante deberá incluir una plataforma telefónica basada en protocolo R2 y SIPv2 entre otros con redundancia en los componentes claves tales como conmutador, enlaces, servidor de aplicaciones de captura y servidor de base de datos y operar con respaldo de UPS y planta de energía eléctrica para garantizar la continuidad operativa.

La solución propuesta, detallada y documentada por el Licitante deberá incluir un sistema de distribución automático de llamadas, chat, correos electrónicos y medios electrónicos (ACD o equivalente y demás componentes) integrado por uno o varios componentes, los cuales en su totalidad deben permitir:

- La administración y distribución de las llamadas, chat's y correos electrónicos de diferentes grupos de agentes, deben permitir el manejo de diferentes canales de comunicación (multicanales), además de proveer monitoreo, administración y generar reportes de los grupos (ACD y demás componentes) definidos en el CCIMSS.
- Que cuando una llamada, chat y correo electrónico no es contestada por un agente que se encuentra en estado activo, deba ser re-direccionada a otro agente de la misma campaña o ruta alternativa de respuesta mientras que automáticamente la estación del agente que no contestó pasará a un estado que no permita recibir más llamadas, chat's y correos electrónicos en tanto no se encuentre disponible y ratifique su disponibilidad.
- Dar un tratamiento específico a las llamadas, chat's y correos electrónicos en cola de espera que incluya: opciones de mensajes variados, información del tiempo estimado en el que será atendida la interacción del cliente y tomar decisiones de en rutar la interacción dependiendo de la disponibilidad de los Agentes.
- Capacidad de recibir, registrar y gestionar contactos asignando de manera automática al grupo correspondiente (agentes multi skill jerarquizado).
- Capacidad de brindar marcador predictivo, progresivo o automático.

El Licitante deberá:

- Describir, documentar, detallar y anexar copia del cumplimiento de al menos los siguientes aspectos; las licencias de software y contratos de mantenimiento del IVR, ACD y demás componentes de la solución

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



ofertada acordes a la operación requerida por el Instituto, y deberán incluirse los componentes de la infraestructura para brindar los servicios solicitados por el Instituto, y deberán estar vigentes durante la prestación de los servicios, el Instituto podrá en cualquier momento de la vigencia del contrato, realizar las revisiones y validaciones que así lo considere.

- La solución propuesta por parte del Licitante deberá permitir validar, registrar y supervisar la trazabilidad de las llamadas, chats, correos electrónicos y cualquier otro medio de atención para cada una de las campañas que integran al CCIMSS desde su ingreso a la herramienta tecnológica propuesta por el Licitante, esta información podrá ser solicitada por la "ventanilla única" o cualquier área requirente del contrato, en el momento que se juzgue oportuno.
- La solución propuesta por parte del Licitante deberá tener la capacidad de soportar la integración a una red tipo MPLS, LAN to LAN, o VPN, a efecto de soportar la conexión de sitios o agentes remotos que integren las campañas del CCIMSS.
- La solución propuesta por parte del Licitante deberá contar con funcionalidades de CTI (Computer Telephony Integration) para manejo y operación de los agentes PS-I y PS-P así mismo deberá tener la capacidad de integración con las aplicaciones que el Instituto determine y que serán necesarias para la consulta de cada campaña que conforman al CCIMSS.
- La solución propuesta por parte del Licitante deberá contar con la funcionalidad de grabación de interacciones de audio y/o video con formatos MP3, MP4, WAV, WMP o cualquier formato que el Instituto autorice previa propuesta y justificación por parte del licitante.

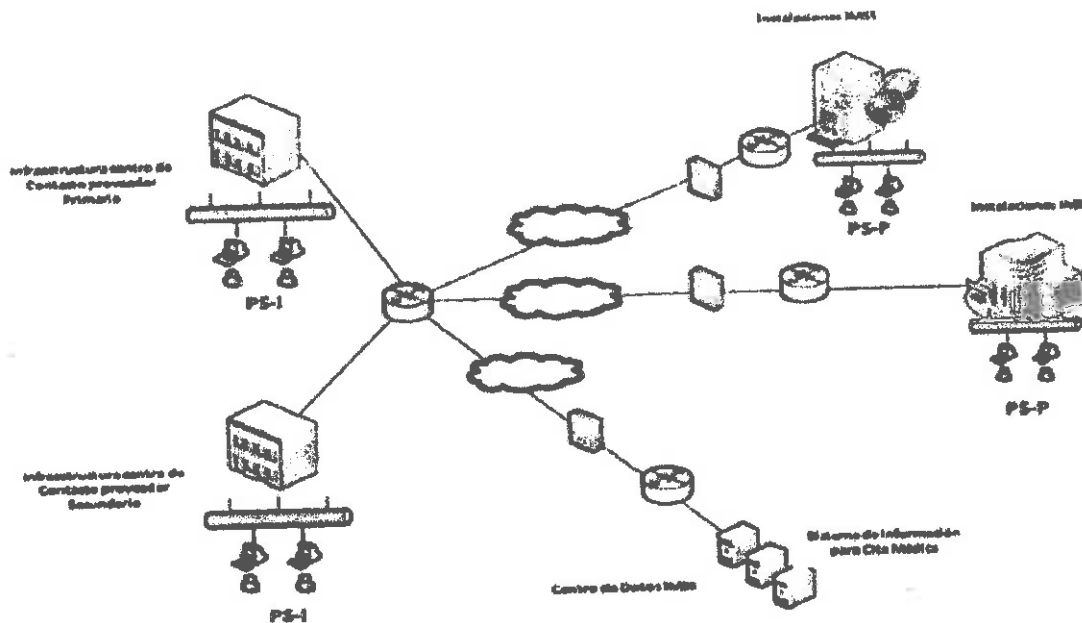
**d. Características de las salas de capacitación del CCIMSS.**

- El licitante deberá contar con al menos dos (2) aulas en instalaciones propias con equipos de cómputo, donde se lleve a cabo la operación de los servicios, con al menos una capacidad de veinte (20) personas en cada aula, mismas que deberán estar disponibles para llevar a cabo las actividades de capacitación durante la vigencia del contrato.
- Sala de capacitación Técnica en instalaciones del licitante: Al menos dos (2) salas en las que se cuente con equipo de cómputo, acceso a Internet, (red Institucional e internet) equipo telefónico en cada lugar que permita el entrenamiento del personal a través de la simulación de interacciones.
- Equipo de videoconferencia para conectar de manera simultánea a todos los centros de atención que componen el CCIMSS.
- Sala de Juntas con capacidad mínima de 20 personas y el equipamiento antes mencionado para reuniones de seguimiento de actividades de Gobierno del contrato CCIMSS con el Licitante y/o las áreas usuarias de que el Instituto determine.
- Todas las salas de capacitación deberán contar con las herramientas adecuadas, como proyectores, pizarrones, rota folios, equipos de video-conferencia con opción de conexión simultánea en todos los centros, así como todo lo necesario para la realizar la capacitación y contar con una herramienta tecnológica que permita la capacitación entre los inmuebles del Instituto y los CCIMSS que determine el Instituto.
- Las salas de capacitación deberán contar con el espacio suficiente para que el personal cuente con la comodidad necesaria para la realización de sus actividades.

Como parte de la propuesta técnica, el Licitante deberá entregar la descripción detallada de las salas de capacitación que tiene para cumplir con los requerimientos del Instituto.

### e. De la Conectividad

El Licitante debe documentar, detallar y proporcionar el o los enlaces bidireccionales y en alta disponibilidad con nivel de servicio de al menos 99% redundantes en todos sus componentes, entre las instalaciones del Licitante y las instalaciones del Instituto o cualquier sitio que el Instituto determine para la operación del CCIMSS a efecto de transferir las interacciones (telefonía, chat, correo electrónicos y cualquier medio de captación que integra al CCIMSS) entre los PS-I, PS-P, así como para la comunicación entre el Centro de Contacto y el Data Center al poniente de la Ciudad de México con el que opera el Instituto, apegándose a los estándares que establezca el mismo. El diagrama general se muestra a continuación precisando que para el caso de los enlaces de PS-P, se deberán entender tantos enlaces como sitios con este servicio:



- El Licitante deberá detallar, documentar y proporcionar enlaces de comunicaciones, firewalls, switches y demás componentes de la solución tecnológica ofertada configurados en alta disponibilidad, en los cuales se brinde la funcionalidad solicitada con los niveles de calidad descritos en documento Anexo Técnico y Términos y Condiciones.
- La capacidad de los enlaces de comunicación que deberá proporcionar el Licitante deberá ser suficientes para cursar un tráfico inicial de al menos 32 Mbps entre su site de comunicaciones principal y el Instituto.

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



La dirección del enlace de comunicaciones de capacidad de al menos 32 Mbps (o el ancho de banda que el Licitante considere suficiente para brindar el servicio, con la calidad y disponibilidad mencionada en el presente documento, considerando que el ancho de banda no deberá ser menor a 32 Mbps) es en Centro Nacional de Tecnologías de Información (CENATI México) ubicado en Calle Tokio #80 P.B. Entre Burdeos Y Toledo, Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600 México, Ciudad de México. Es importante destacar que con este enlace se brindan los servicios al conjunto conformado por los siguientes inmuebles: Tokio 80 - Toledo 21 y Reforma 476, por lo que con este servicio, se brindarán los requerimientos de comunicaciones que conforman este grupo de inmuebles.

- Los enlaces de comunicaciones del Licitante hacia los edificios del Órgano Interno de Control, UMAE Siglo XXI, UMAE La Raza, Hamburgo 18 y los que por razones operativas del Centro de Contacto (CC IMSS) se sumen durante la vigencia del presente contrato serán de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda que el Licitante considere suficiente para brindar el servicio con la calidad y disponibilidad mencionada en el presente documento).
- El enlace de comunicación que deberá ser provisto por el Licitante entre el site de comunicaciones principal del Licitante y el Centro de Datos del Instituto ubicado al poniente de la Ciudad de México será de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda que el Licitante considere suficiente para brindar el servicio con la calidad y disponibilidad mencionada en el presente documento).
- Los enlaces de comunicación provistos por el Licitante y necesarios para la interconexión entre el enlace de 32 Mbps y los diferentes sitios dentro del conjunto Reforma-Tokio-Toledo del Instituto donde se ubiquen las campañas que conforman al CCIMSS, deberán incluir en todos sus componentes tecnología de fibra óptica y ser independientes en sus trayectorias y con ancho de banda suficiente para garantizar la volumetría y mecánica de operación de las campañas que integran al CCIMSS.
- Los enlaces de comunicaciones del Licitante entre su site principal de operación y aquellos site donde proporcione el servicio del CCIMSS, deberá contar con el ancho de banda que garantice la correcta operación de las campaña o campañas del CCIMSS que de ahí operen, el Instituto podrá solicitar cualquier aumento en la capacidad descrita por el Licitante durante la vigencia del contrato.
- Dentro de su propuesta el Licitante deberá incluir la redundancia para cada uno de los enlaces de comunicaciones descritos en el documento Anexo técnico y Términos y Condiciones, dicha enlace de comunicaciones redundante deberá ser independiente en todos sus componentes, al enlace de comunicaciones principal ofertado por el Licitante.
- En todos los casos, el Licitante deberá ofertar el equipo de comunicaciones necesario para utilizar estos enlaces, la interconexión de los equipos router y switch hacia las estaciones de trabajo PS-P, así como el mantenimiento correctivo y preventivo permanente durante la vigencia del contrato que permita la operación cumpliendo con los niveles de servicio establecidos.
- La dirección de los enlaces de comunicaciones de capacidad de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda que el Licitante considere suficiente para brindar el servicio) son las siguientes:
- Para las instalaciones de las campañas Derechohabiente, Contribuyente y Yo crezco, así como de las campañas requerientes de las campañas del Instituto es Av. Paseo de la Reforma No 476 Col. Juárez, C.P. 06600 planta baja ala oriente, en dicha ubicación ya se cuenta con enlace de fibra óptica desde el inmueble ubicado en la Calle Tokio #80 P.B., hacia el edificio de Reforma 476, por lo cual la propuesta del Licitante, podrá hacer uso de dicho enlace de fibra óptica, debiendo en su caso, hacerse responsable del mantenimiento preventivo y correctivo y del equipo de routeo y de switcheo del mismo durante la vigencia del contrato sin costo para el Instituto.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- Las instalaciones del Centro de Datos del Instituto ubicado al poniente de la Ciudad de México, corresponden de la empresa Kio Networks, cuya dirección es Av. Prolongación paseo de la Reforma 5396, Colonia Cuajimalpa, C.P. 05000, Ciudad México.
- Las instalaciones de la campaña Órgano Interno de Control IMSS se ubican en, Av. Revolución No. 1586 2º. piso Col. San Ángel, Delegación. Álvaro Obregón México, Ciudad de México. 01000.
- Las instalaciones de la campaña Código Infarto UMAE Siglo XXI, se ubican en Av. Cuauhtémoc número 330 Col Doctores Delegación Cuauhtémoc CP 06720 CD de México.
- Las instalaciones de la campaña Código Infarto La Raza, se ubican en
- El Licitante habilitará todo el cableado (voz, datos, eléctrico) y equipamiento acorde a sus necesidades para atender los requerimientos del servicio descritos en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones.
- El Instituto brindará el acceso al Licitante al día natural siguiente al acto de fallo a sus instalaciones, con el fin de iniciar los trabajos de planeación de la implementación del CCIMSS.
- El monitoreo de los enlaces lo deberá realizar el Licitante, así como todas las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento del nivel de servicio acordado a fin de que el Licitante documente la disponibilidad de la infraestructura ofertada. El Licitante deberá proporcionar acceso al Instituto a los sistemas de monitoreo de disponibilidad de la infraestructura ofertada, al menos un (1) usuario por campaña y tres (3) para el área técnica.
- El Licitante deberá configurar en o los enlaces de comunicaciones que utilizará para brindar el servicio descrito en el presente Anexo Técnico y el documento Términos y Condiciones lo necesario a fin de que se habilite la capacidad de diferenciar el tráfico de voz para darle el tratamiento de servicio adecuado (QoS). La mencionada funcionalidad y conectividad, deberá estar disponible previo al inicio del servicio, para realizar pruebas del servicio integral, incluidas las relativas al flujo de las llamadas, el acceso a los sistemas del Instituto y la seguridad perimetral correspondiente.
- El Instituto se reserva el derecho de incrementar y modificar los domicilios donde se requiera el servicio de campañas.

Las posiciones PS-I, PS-P y PS-I Especializado y PS-I Especializado MST en las instalaciones del Instituto ubicadas en el conjunto Tokio 80- Toledo 21 – Reforma 476 o en los edificios del Órgano Interno de Control, UMAE Siglo XXI, UMAE La Raza y los que por razones operativas del CCIMSS pudieran sumarse, deberán tener acceso tanto a la red de computo del Licitante, como a la red del Instituto, para lo cual el Licitante deberá considerar todo el equipamiento de seguridad perimetral (Firewalls, switches y cableado de datos) que permitan habilitar esta funcionalidad considerando las definiciones establecidas en el Apéndice XV. Seguridad Perimetral para el servicio de CCIMSS.

El acceso a la red del Licitante permitirá hacer uso de la solución ofertada por el Licitante, mientras que el acceso a la red del Instituto permitirá hacer uso de las aplicaciones Institucionales y herramientas de colaboración Institucionales como el correo electrónico y herramientas de mensajería instantánea Institucional, para lo cual actualmente cuentan con un nodo a la red institucional, por lo que el Licitante deberá habilitar todo lo necesario para que estos equipos accedan a los servicios habilitados en sus instalaciones, accesibles a través del enlace que instalará en el inmueble ubicado en Tokio 80 y disponible en la DMZ establecida en Tokio 80, para lo cual en su caso, deberá verificar el cableado actual así como de switches y definir si utilizarlo brindando su mantenimiento correspondiente o en su caso

<p style="text-align: center;"><b>Convocatoria</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Número IA-019GYR019-E255-2017</b></p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p><b>MÉXICO</b> GOBIERNO DE LA REPÚBLICA</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div>
---	---

sustituirlo. En caso de decidir instalar switches departamentales, estos deberán ser administrados y monitoreados por el Instituto.

**f. Del Sistema de Monitoreo**

El Licitante dentro de su propuesta deberá describir el sistema electrónico de monitoreo que formará parte de la solución tecnológica que oferta, detallando la composición de este sistema y la relación que el mismo guardará con los componentes de la solución tecnológica ofertada, el Licitante deberá garantizar las siguientes funcionalidades respecto del sistema electrónico de monitoreo:

- Será vía internet y permitirá verificar en tiempo real la atención que los agentes estén brindando por los canales de servicio.
- Permitirá la grabación de hasta el 100% de la atención que se brinde por los canales de servicio y deberá estar disponible para su consulta el audio y/o video para llamadas y únicamente video para chat y correos electrónicos, de todas las interacciones de las grupales de medios electrónicos, atención telefónica y las que ofrezca el Centro de Contacto (CC IMSS). La habilitación del audio y video se aplicará conforme a lo indicado en el apéndice de cada campaña.
- Las grabaciones serán almacenadas en el sistema para poder ser consultadas en línea, por el periodo que indique el Instituto, el cual no podrá ser menor a 90 días hábiles.
- Las grabaciones producto las interacciones de las grupales de medios electrónicos, atención telefónica y las que ofrezca el CCIMSS serán entregadas en un dispositivo electrónico como parte de la los entregables mensuales del servicio, el Licitante deberá conservar en algún medio de almacenamiento electrónico el histórico para la emisión de reportes y consultas a registros y grabaciones históricas.
- Será vía intranet y permitirá verificar, visualizar, monitorear la pantalla, así como la interacción (llamada, chat, correo y Servicios brindados por el presente contrato) on-line PS-I, PS-P, PS-I Especializado y PS-I Especializado MST y en su caso intervenir en tiempo real en la atención que estén brindando por los canales de servicio.
- El Licitante deberá proporcionar una herramienta automatizada que permita la consulta en línea e histórica en vistas de tableros basadas en aplicaciones en intranet para la medición de la disponibilidad del servicio y sus componentes.
- Envío de mensajes en tiempo real a los agentes monitoreados o a un grupo de ellos.
- Acceso al servicio de mensajería instantánea del IMSS (ejemplo Microsoft Lync) y al menos un servicio de mensajería instantánea proporcionado por el Licitante a fin de tener comunicación inmediata entre el personal del Instituto con equipo habilitado por el Licitante, con el resto del personal del Licitante y el Instituto con equipo habilitado por el Licitante. Este servicio de mensajería instantánea será diferente a la herramienta propuesta para atender el servicio de chat a los usuarios del centro de contacto, ya que la herramienta especificada en este punto solo servirá como un canal adicional para enviar comentarios en vivo entre los supervisores a los agentes.
- Acceso a la Intranet del instituto para la consulta de temas.

ANEXOS  
 DIVISION DE CONTRATOS

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- Permitirá la grabación y almacenamiento del 100% de la atención que se brinde por los canales de servicio. Serán almacenadas en el sistema para poder ser consultadas en línea al menos por 90 días hábiles desde las instalaciones del Instituto (en las posiciones habilitadas por parte del Licitante), y serán entregadas a cada área requirente del Instituto en un periodo no mayor de quince días naturales posterior al mes vencido, las grabaciones y registros de la solución tecnológica ofertada por el Licitante incluyendo la documentación o registros que permitan la correlación de grabaciones y datos de la llamada o interacción (especificando fecha, hora, número de folio, DID, agente de atención, campaña y estación de trabajo, así como los datos necesarios para su ágil identificación), en un dispositivo de respaldo electrónico (DVD o dispositivo USB o Disco duro externo) adjunto a cada factura mensual por campaña.
- Posterior al periodo de consulta de las grabaciones on-line y entrega de las mismas en medios electrónicos, el Licitante podrá eliminar las grabaciones de sus sistemas en línea, siempre y cuando conserve dicha información en sus instalaciones en herramientas de consulta histórica.
- Serán registradas e identificadas las grabaciones en el sistema provisto por el Licitante, identificadas por un número de folio único e irrepetible asignado de manera automática por el sistema electrónico, el DID (número telefónico) desde el cual se recibió la llamada, así como la dirección IP en el caso de los servicios de chat y correo electrónico por la campaña correspondiente y que muestre la trazabilidad de la interacción desde que ingresa al sistema de Centro de Contacto (IVR-telefonía o IP chat y correo).
- Las claves de usuario y contraseñas, solicitadas por las áreas requirentes, necesarias para la utilización de los sistemas de monitoreo y almacenamiento de grabación, serán entregados por el Licitante al servidor público del área requirente de cada campaña que el Instituto designe.

**De las pantallas de Supervisión.**

Respecto a las pantallas de supervisión solicitadas, el Licitante deberá habilitar el acceso de estos equipos en las ubicaciones definidas, a los sistemas de Centros de Contacto ofertados a fin de mostrar en línea, los detalles de los principales indicadores de la operación, así como posibles desviaciones que permitan a las áreas requirentes tener conocimiento de los indicadores operativos y en su caso, la toma de decisiones preventivas o correctivas correspondientes, para lo cual la solución propuesta deberá incluir el equipamiento de seguridad (firewalls) con las características necesarias a efecto de acceder desde las ubicaciones definidas para estas pantallas, los sistemas de cómputo ofertados por el Licitante, y deberá cumplir con las definiciones que en materia de seguridad perimetral define el Instituto en el Apéndice XV. Seguridad Perimetral para el servicio de CCIMSS.

**g. Interfaces con otros elementos del solicitante del servicio.**

La solución propuesta deberá incluir las interfaces con bases de datos, sistemas computacionales, redes WAN, LAN o cualquier otro elemento tecnológico que el Instituto determine como parte de la implementación inicial de la solución, además de aquellas que, por necesidades operativas, de crecimiento de campañas o de cualquier otra índole y que sea solicitada por las diferentes áreas requirentes, administradoras y área técnica ventanilla única del servicio durante la vigencia del contrato.

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Las siguientes descripciones aplican como se señala, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- Aprovisionamiento de Posiciones de Servicio (PS-I) que incluye el recurso humano y todos los elementos habilitadores para el desempeño de sus actividades (diademas alámbricas e inalámbricas, computadora, mampara, silla, herramientas de software y hardware) en las instalaciones del Licitante, a fin de proporcionar el servicio de orientación e informes a través del uso de telefonía, correo electrónico, chat, así como los servicios descritos en el presente documento.
- Aprovisionamiento de los servicios y/o software requerido para integrar la infraestructura de telefonía, chat, correo electrónico y la herramienta del Centro de Contacto, así como los servicios descritos en el presente documento.
- El Licitante deberá gestionar el traspaso y pago mensual de los servicios correspondientes al número telefónico 01800 y DID pertenecientes al Instituto con los que actualmente opera el Centro de Contacto (CC IMSS) en todas sus campañas y áreas requirentes, para su utilización durante la vigencia del contrato, devolviendo la posesión de los mismos al término del mencionado contrato, los números 01800 y DID se enuncian a continuación:
  - Campaña denominada Cita Médica Telefónica (01800 681 25 25).
  - Campañas denominadas Contribuyente, Derechohabiente y Yo Crezco (01800 623 23 23). El Licitante deberá contemplar para la "Yo Crezco" que la solución tecnológica propuesta cuente con la capacidad de recibir y transferir llamadas del Call Center "Yo Crezco-Formal" (SAT) al Centro de Contacto IMSS, mediante un número 01800 o bien, mediante un DID. Para realizar las transferencias al SAT, será a través del número 01800 463 67 28 (01800INFOSAT) 41 60 46 99, seguido de la opción "0" o la que sea definida por el Instituto, la opción se encuentra en configuración y desbordará a un PS-I. Adicionalmente en este 01800 se brinda servicios a las campañas Pensionados, OIC, Cobranza DIR, SIROC, SIDEIMSS, Centros vacacionales, Velatorios, así como las campañas que el Instituto determine.
  - Campaña Planificatel (01800 624 64 64).
  - Campaña Centros Vacacionales (01800 770 77 77 y 01800 904 40 40).
  - Campaña Código Infarto (01800 936 37 43) 01 800 9 EMERGE
  - Campaña Guarderías 01800 900 1300
  - Campaña Velatorios 01800 134 23 76 (01-800 1FIBESO)
  - El Instituto cederá durante la vigencia del contrato, los derechos de uso de dichos números a efecto de que el Licitante los utilice durante la vigencia del contrato, para lo cual, el Licitante se coordinará con el Instituto y con el proveedor actual, a fin de efectuar dicha cesión de derechos.
- Las configuraciones de llamadas de entrada, manejo a través de IVR, transferencia de llamadas, será como se especifica en el Anexo Técnico, Términos y Condiciones y Apéndices correspondientes, de acuerdo a las solicitudes operativas de cada campaña del CCIMSS del Instituto.
- Para aquellas campañas con operación en instalaciones del Instituto y posiciones PS-P, así como aquellas que por su naturaleza operativa así lo requieran, el Instituto podrá proveer líneas telefónicas (troncales y cabezas de grupo) en sus diferentes configuraciones (ejemplo SIP, R2, R2 Modificado), con el fin de ser incorporadas a la solución propuesta por el Licitante para cada campaña que aplique, las cuales serán definidas en cada apéndice de campaña correspondiente.

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- El Licitante cubrirá el costo mensual del servicio correspondiente al uso de los números 01800 y troncales asociadas, así como los DID requeridos que le ceda el Instituto o que solicite que se habiliten para uso del servicio del CCIMSS.
- Para cada uno de estos servicios 01800, el Licitante deberá habilitar un DID adicional local en la Ciudad de México, Monterrey y Guadalajara por medio de la cual puedan ser accesadas cada una de estas campañas, esto es, cada campaña deberá de ser accesada tanto por el 01800 correspondiente como por el número local en la Ciudad de México habilitado para cada campaña. El costo de los servicios telefónicos por medio de los cuales los usuarios accederán a los servicios de las diferentes campañas, deberá ser cubierto por parte del Licitante.

**h. Servicios adicionales que se deben ofertar, documentar, describir, habilitar e incluir:**

- Proporcionar, administrar, así como efectuar el pago periódico durante la vigencia del servicio, de los números telefónicos con los prefijos 01800 o DID que indique el Instituto para la atención de las llamadas de entrada de los usuarios, así como efectuar todas las gestiones legales y administrativas necesarias en lo referente a la operación, administración y pago del servicio correspondiente.
- Recibir y registrar las llamadas mediante buzón de voz fuera del horario estipulado, para posteriormente realizar las llamadas de salida correspondientes que solicite el Instituto en el apéndice correspondiente de cada campaña.
- Prestar el servicio en las instalaciones del Instituto.
- Proveer y/o administrar un conmutador (PBX), servidor de telefonía o equivalente.
- Contar con un sistema ACD o equivalente, con posibilidad de segmentar la atención por medio de grupos especializados (Skills) de acuerdo a las necesidades del Instituto, y que genere estadísticas de flujo de interacciones y personal disponible en tiempo real teniendo el Instituto acceso total a la información en sitio.
- Proveer uno o más IVR o equivalente, para la atención de llamadas, para proporcionar los siguientes servicios:
  - Habilitar e implementar el árbol de decisiones que el Instituto provea al inicio del servicio, incluyendo las opciones en los menús y las opciones en los submenús que serán parte del IVR.
  - Habilitar e implementar las mejoras, adiciones y cambios que el instituto indique durante la vigencia del contrato en el árbol de decisiones, incluyendo las opciones en los menús y las opciones en los submenús que serán parte del IVR, a más tardar tres días hábiles a partir de la solicitud por parte del Instituto.
  - Modificar previa solicitud por escrito del Instituto, las grabaciones del IVR, sin cargo adicional, modificación que deberá ser efectuadas e implementadas a más tardar tres días hábiles a partir de la solicitud por parte del Instituto.
  - Proporcionar un IVR con la capacidad de manejar y direccionar la interacción de los canales de servicio solicitados y funcionalidades de VoiceXML.
  - Reproducir grabaciones informativas que el Instituto determine, durante el tiempo de espera en línea telefónica del usuario, antes de que este sea atendido por un agente o por el IVR. El

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Instituto podrá solicitar que las grabaciones sean realizadas por el Licitante a partir de los guiones proporcionados.

- El Licitante deberá realizar encuestas de salida en las campañas que así lo soliciten mediante aplicaciones automatizadas (IVR) con el objeto de medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del Centro de Contacto. El tiempo aproximado de la duración de la encuesta de salida es de un minuto.

El Licitante deberá habilitar la infraestructura necesaria para conectarse por medio de aplicaciones electrónicas a los servicios y aplicativos electrónicos de la nube privada que el IMSS le determine para optimizar la operación y manejo de información de los usuarios del CCIMSS, pudiendo ser el registro calendarizado de cita médica, base de datos de derechohabientes, consulta de vigencia de derechos entre otras.

La solución deberá ser capaz de integrar o integrarse a otro servicio de Centro de Contacto ya sea en un nivel superior del servicio, a un mismo nivel o un nivel inferior, tanto del Instituto como de algún otro Organismo Público o Privado:

- Utilizará tecnologías y estándares descritos en este documento y/o aquellas adicionales que el Licitante oferte para llevar a cabo la integración, sin costo adicional al Instituto.
- El Licitante deberá colaborar y compartir toda información que el Instituto establezca para la operación integrada de los centros de contacto y utilizando los mecanismos disponibles que se consideren más adecuados.
- El Licitante deberá de realizar las acciones necesarias para la integración como desarrollo, pruebas y despliegue de interfaces aplicativos, de hardware y comunicaciones.
- En caso de requerirse hardware adicional para la prestación del servicio, deberá ser provisto por el Licitante sin cargo adicional al Instituto.
- El Instituto implantará Mesas de Trabajo para la integración de los centros de contacto en la que se establecerá el plan de trabajo, las tecnologías, mecanismos, estándares y arquitecturas a utilizarse, considerando lo puntos anteriores, así como el alcance de responsabilidad de cada parte y los acuerdos operacionales que deriven.

Las especificaciones de interacción entre las bases de datos y componentes del Instituto, queda definida en los documentos Anexo Técnico, Términos y Condiciones y Apéndices; el Licitante deberá incluir en su propuesta los aspectos técnicos y de infraestructura necesarios para proporcionar los servicios del CCIMSS de acuerdo lo que se establece en los documentos citados.

El Licitante deberá proporcionar un sistema de buzón de voz, fuera de los horarios de servicio estipulados en el presente documento, a fin de dar atención a las solicitudes de información de los diferentes medios de captación y deberán entregarse al Instituto al día hábil siguiente de su recepción con los datos solicitados, en caso de incumplimiento se aplicará una deductiva, de conformidad a lo definido por cada campaña en su apéndice correspondiente o de conformidad a las solicitudes que el instituto determine durante la vigencia del contrato.

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



El Licitante deberá contar con mecanismos automatizados para determinar el origen de las interacciones (entre otras, llamadas, chat, SMS y correos electrónicos) de los servicios de todas las campañas desde el cual los peticionarios se están comunicando, con el fin de que el Instituto cuente con información estadística que permita la trazabilidad de todas las interacciones recibidas en el sistema integral provisto por el Licitante.

El Licitante deberá establecer una mesa de ayuda exclusiva con personal propio en las instalaciones del Instituto, para brindar asesoría, orientación y soporte técnico en sitio a las incidencias reportadas por el Instituto y aquellas que surjan derivadas del monitoreo de la operación diaria en horario de 8 a 21 horas en días hábiles incluyendo sábado de 8 a 14 horas, asimismo, proporcionar al Instituto al menos 5 personas de soporte en sitios IMSS (distribuidos principalmente en conjunto Tokio-Toledo-Reforma y Siglo XXI o inmuebles designados por el Instituto) que cuenten con equipo de telefonía celular para reportar incidentes dentro y fuera de estos horarios. El costo de este personal de soporte técnico en sitio debe estar incluido en el costo del servicio CCIMSS.

Habilitar las estaciones integrales de trabajo de los agentes, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa: equipos de cómputo, equipos de telefonía, diademas alámbricas e inalámbricas, sillas y escritorios. Es responsabilidad del Licitante el suministro del cableado, equipos terminales, software especializado con capacidad para administrar el centro de contacto, licencias, conexión de red hacia cada uno de los equipos de cómputo personal de los operadores, sistemas con firewalls, sistemas de respaldo de información, y todo el equipo de red necesario para la conexión y puesta en operación, así como los mantenimientos correctivos y preventivos necesarios. En caso identificar la necesidad del replazo de alguno de los componentes anteriormente descritos, por daño, falla o deterioro funcional, se le notificará al licitante y deberá sustituirlos sin costo durante la vigencia del contrato. El licitante deberá contar con un stock de componentes sustitutos prioritarios a fin de efectuar esta sustitución.

Especificaciones técnicas y de calidad del servicio de atención que se preste por internet (Chat, Correo electrónico entre otros), para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

Servicio por correo electrónico que deberá el Licitante ofertar en su propuesta.

El Licitante deberá incluir en su propuesta los canales de comunicación, firewalls y en general, toda la infraestructura necesaria para que los PS-I y PS-P puedan proporcionar este servicio.

Este servicio podrá comprender uno o más de los siguientes servicios:

- Atención a correos electrónicos entrantes.
- Análisis de correo electrónico con respuesta automática y semi-automática.
- Envíos de correos electrónicos salientes, previa autorización del Instituto.
- Envíos masivos de correos electrónicos, previa autorización del Instituto.

Para brindar los servicios a través de internet (**Chat y Correo Electrónico, Servicios Web, Páginas Web, Servicios por redes sociales**, entre otros), se requiere:

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- Usuarios con acceso a internet (PS-I, PS-P) con un equipo de cómputo de las características mínimas que se especifican en el presente documento. El Licitante proporcionará un software que permitirá la interacción del usuario con el CCIMSS de forma que pueda proveer los servicios de correo electrónico y chat descritos en el presente documento. Para efectos de calidad y monitoreo entre otros, el Licitante deberá proporcionar acceso al Instituto a través de los medios que sean establecidos por el Instituto y los documentos Anexo Técnico y Apéndices.
- Proveer las herramientas tecnológicas necesarias para su implementación y su incorporación a la base de datos central de CCIMSS, así como las necesarias para su uso, es decir, el Licitante suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS y en su caso, las páginas web que solicite el Instituto.
- Crear un interfaz para acceso al servicio, en la cual el usuario tendrá que ingresar los datos que requiera el Instituto de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato, el Instituto podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional.
- Los contactos tipo Chat de texto deberán ser accesibles a través de una liga ubicada en sitio WEB del IMSS o el que determine el Instituto, ya sea desde equipos de cómputo o dispositivos móviles (accesible desde los principales navegadores del mercado, como son entre otros, Internet Explorer, Chrome, Safari, Mozilla, Opera y demás exploradores para ambiente móvil líderes en el mercado). El sistema provisto por el Licitante asignará un PS-I de acuerdo a la disponibilidad de los mismos.
- La solución para atención de chat deberá proporcionar reportes en línea por fechas, rango de fechas o por operadores de los chats recibidos por un PS-I o PS-P, tanto en formato HTML como en XLS (hora de inicio, duración, operador, identificador de la sesión de chat, e-mail de referencia, número telefónico de referencia, identificador del visitante (nombre/apodo), respuestas de la encuesta de satisfacción de los visitantes, calificación del chat, subcalificación del chat, quien termina la sesión de chat, estado e IP). El Instituto definirá los campos y formatos en los que deberá entregarse dicha información.
- En la oferta del Licitante deberá describir y desarrollar en el aplicativo de Chat la encuesta de satisfacción del servicio que utilizará el usuario a efecto de evaluar la satisfacción del servicio proporcionado por parte de los agentes PS-I y PS-P. Las preguntas de la encuesta serán proporcionadas por el área requirente, y podrán ser modificadas en el momento que el área requirente así lo solicite.
- El Licitante deberá brindar al Instituto las conversaciones de chat en formato de texto (\*.doc), las cuales deberán contener los ID's, fecha, nombre del PS-P y/o PS-I, la IP y alias del usuario del servicio, así como duración, fecha y hora de inicio y fin.
- El Licitante deberá brindar al Instituto claves de acceso a efectos de consulta en línea del estado de la operación e informes parametrizables tanto a detalle como por ejecutivos.
- Una vez que el PS-I/chat del Licitante determine que la petición del usuario excede su capacidad o que debe transferirlo a usuarios PS-P con personal propio del Instituto, el costo del chat restante posterior a la transferencia deberá ser considerado a los costos establecidos para PS-P, sin ser susceptible de continuar el costo PS-I/chat del Licitante.



## Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- Previo a la finalización de la sesión de chat, el Licitante deberá habilitar una herramienta electrónica que permita al usuario participar en una encuesta de satisfacción referente al servicio e información proporcionada para cada uno de los niveles de servicio recibido, esto es, en su caso, una calificación para PS-I y otra calificación para PS-P. Las preguntas de la encuesta serán proporcionadas por parte de las áreas requerentes del Instituto y el resultado de la encuesta afectará de manera directa las posibles deducciones en la prestación deficiente del servicio.
- Una vez iniciada la operación del servicio, la herramienta descrita en el punto anterior deberá configurarse en un plazo no mayor a 3 días naturales.
- Lo anterior aplicará a la campaña que así lo requiera y será especificada en cada Apéndice.

La consola que deberá proveer el Licitante y que será utilizada por los agentes PS-I y PS-P deberá cumplir con las siguientes funcionalidades, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar habilitar e incluir:

- Permitir recibir cantidad ilimitada de visitantes.
- Para las campañas del CCIMSS, cada agente podrá atender al menos 4 sesiones simultáneas.
- Informar mediante un icono parpadeante y un sonido que se le ha asignado una nueva sesión de chat, para su atención.
- Permitir usar respuestas predefinidas por el Instituto (saludos, bienvenidas, invitaciones, despedidas, entre otras.)
- Contar con la funcionalidad de transferir un chat y envío automático por correo electrónico al finalizar la sesión.
- Llevar un historial de todos los chats recibidos.
- Asignar ID único a cada interacción de chat.
- Debe ser verificable y visible la dirección IP de la cual se contacte el usuario de chat.
- Permitir administrar la personalización (fuente, tamaño y colores entre otros) por parte del supervisor.
- Poder enviar links y recibirlos con hipervínculos a páginas de internet.
- Permitir calificar cada sesión de chat.

### Correo Electrónico.

- Este tipo de atención por parte del CCIMSS será con agentes PS-I y PS-P o los que el Instituto determine y brindará servicios que solventen los requerimientos de los usuarios que utilicen y accedan a este medio de atención a través de la página de contacto del IMSS. Por lo que la propuesta del Licitante deberá incluir en su propuesta los siguiente:
  - Una clasificación automática de correos.
  - Una clasificación manual de correos preclasificado por el usuario.
  - Asignación de ID a cada correo.

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- El Licitante deberá trabajar con cuentas de correo con dominio propio del IMSS, para lo cual el Instituto ofrecerá las facilidades para conectarse a su servidor de Microsoft Exchange vía Outlook o los que el Instituto designe.
- El sistema deberá responder al usuario de forma automática con un correo electrónico que indique la recepción del mismo, con mensaje especificando que será atendido. El sistema asignará el correo electrónico a un PS-I o PS-P de acuerdo a la disponibilidad de los mismos, y conforme a las instrucciones del Instituto.
- El Licitante, a través de este sistema, deberá ofrecer la funcionalidad que permita a los PS-I y PS-P dar seguimiento a los contactos, ya sea por correo electrónico, chat y voz con la misma atención personalizada.
- Los PS-I contarán con la capacitación descrita por el Instituto y un protocolo proporcionado por el Instituto el cual les permita brindar las respuestas de manera consistente y estandarizada al usuario.
- Únicamente serán susceptibles de facturación con costo completo los correos electrónicos que el Licitante pueda atender con su personal, por lo que todos aquellos correos electrónicos que sean transferidos a segundo nivel (PS-P) por no ser posible su atención por parte del Licitante, serán facturados al 50% del costo establecido, tal es el caso de quejas o consultas que excedan la capacidad del personal del Licitante, así mismo, no serán facturados los correos electrónicos donde se detecte error o mala orientación.
- La máscara de captura en el portal del Instituto, permitirá distinguir entre correos electrónicos de orientación y los relativos a quejas y requerimientos especiales, por lo que de manera programada, únicamente se le harán llegar al Licitante los correos electrónicos correspondientes a orientación, sin embargo, en caso de que el usuario no clasifique de manera adecuada el tipo de correo electrónico y sea captado por parte del Licitante, deberá ser derivado a segundo nivel para su atención por parte de personal del Instituto, por lo que estos correos transferidos serán susceptibles de facturación al 50% del costo establecido para los correos electrónicos con atención completa por parte del Licitante.
- Para el caso de los correos electrónicos de las campañas de Contribuyente, Derechohabiente y de Mesa de Servicios Tecnológicos y de cualquier otra campaña que integre al CCIMSS, el Instituto proporcionará al proveedor las plantillas de respuesta de los temas más recurrentes liberados.

**Servicios Web.**

- De concertación, confirmación, cancelación y emisión de avisos mediante una herramienta tecnológica (Web call back) que permita realizar citas médicas, trámites y servicios vía internet, disponibles en los horarios de atención que a ese efecto solicite el Instituto, según los requerimientos específicos de la misma.
- Proveer una consola de administración que permita monitorear, emitir reportes, verificar el desarrollo de las actividades y demás requerimientos específicos que al efecto se le solicite al Licitante.
- Contra con candados de seguridad Completely Automated Public Turing Test to tell Computers and Humans Apart (CAPTCHA).”

SECRETARÍA DE SALUD  
DIVISION DE CONTRATOS

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



**Páginas Web.**

- El Licitante deberá ofrecer la funcionalidad que permita a los PS-I, PS-P, dar seguimiento a los usuarios del CCIMSS, que accedan a través de una página web o página electrónica, la cual puede contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes, entre otros y que puede ser accedida mediante un navegador.

**Servicios por redes sociales.**

- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para redes sociales y no será un servicio con el que contará el CCIMSS al inicio de operaciones.

**i. Servicio de estaciones de servicio tipo PS-P.**

- El servicio de estaciones de servicio tipo PS-P, consiste en que el Licitante describa, detalle y habilite las estaciones integrales de trabajo de los agentes, las cuales incluirán de manera enunciativa mas no limitativa: equipos de cómputo, equipos de telefonía, diademas alámbricas e inalámbricas, sillas y escritorios (mamparas) a fin de acceder y hacer uso de las soluciones ofertadas del CCIMSS. Es responsabilidad del Licitante el suministro del cableado, equipos terminales, software especializado con capacidad para administrar el CCIMSS, licencias, conexión de red hacia cada uno de los equipos de cómputo personal de los operadores, sistemas con firewalls, sistemas de respaldo de información, así como los mantenimientos correctivos y preventivos necesarios.
- El cobro de las estaciones habilitadas para PS-P deberá realizarse de acuerdo a los minutos de operación en la herramienta provista por el Licitante, esto es, se deberá facturar a partir del proceso de log-in a la herramienta del Licitante y concluirá la facturación en el momento en que se realiza la operación de log-off.
- Los servicios de las campañas se facturarán considerando los minutos de servicio devengados, esto es, los minutos de servicio en los cuales las estaciones de servicio se encuentran utilizando las aplicaciones de la solución propuesta, por lo que el tiempo de servicio facturable se determinará mediante los registros de "login/logout" a la solución propuesta por el Licitante, los cuales estarán dentro de la ventana de operación establecida.
- En caso de que una estación de servicio PS-P de agente de servicio o de supervisión presente inactividad por un periodo de 10 minutos, la aplicación deberá cerrar la sesión y dejar de facturar el servicio.
- Para el caso de las estaciones de servicio tipo PS-P y PS-I Especializado MST que utilicen las campañas de Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) y Cobranza de la DIR o la que apliquen, las líneas telefónicas de entrada y salida, serán proporcionadas por parte del Instituto y entregadas en el inmueble ubicado en Tokio 80, planta baja. Para el caso de las líneas telefónicas para la campaña de Cobranza de la DIR, el instituto las entregará a través de una troncal utilizando el protocolo R2, SIP o el que el Instituto determine. Asimismo, en caso de que el Instituto requiera estaciones de servicio PS-P con llamadas de salida, el Instituto podrá habilitar líneas telefónicas adicionales en formato R2, SIP o el que el Instituto determine, siendo responsabilidad del Licitante ganador su incorporación y uso mediante la solución ofertada.

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



**j. Perfiles Operativos.**

El Licitante deberá asegurar que el personal operativo, de calidad y de capacitación de las campañas Derechohabiente, Contribuyente y Cita Médica de los medios de captación de primer nivel de medios electrónicos y atención telefónica, se ubicará en una sola instalación (site / ubicación) del Licitante por campaña, desde el inicio del servicio y no podrá dividirse, salvo previa autorización por escrito del área requirente por conducto del administrador del contrato de la campaña correspondiente, de no cumplirse con lo anterior se aplicará la deductiva correspondiente.

De los agentes, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- El Licitante deberá aportar los recursos humanos y asumirá toda la responsabilidad laboral sobre los agentes y cualquier otro personal que emplee para la prestación de este servicio, no existiendo vínculo laboral alguno con el Instituto.
- Los contratos suscritos entre el Instituto y el Licitante, así como los que se celebren entre Licitante y su personal, incluirán una cláusula de confidencialidad acorde a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales a la cual tendrán acceso con motivo del presente servicio; en dicha cláusula se incluirán entre otros requisitos los establecidos en la (Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares), así como los demás ordenamientos legales que resulten aplicables.
- La citada cláusula de confidencialidad es enunciativa más no limitativa por lo que para su aplicación se sujetará de manera irrestricta a las leyes de la materia aplicables al caso en particular, así como a los criterios y normatividad, correspondientes que el Instituto Nacional de Transparencia y Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) haya emitido con antelación y que pudiesen emitir posterior a la firma del presente contrato.
- Para las campañas del CCIMSS, el proveedor se obliga a elaborar y presentar al momento de formular su propuesta técnica, un "Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales (SGSDP)", el cual deberá cumplir con los supuestos normativos que permitan salvaguardar y asegurar la protección de los datos personales que en su caso sean proporcionados por el Instituto, así como también deberá cumplir éste Sistema con lo estipulado correctamente dentro del numeral 2 del apartado III (Obligaciones del Licitante en materia de protección de datos personales).
- El Instituto podrá solicitar al Licitante que los agentes cuenten con alguno de los siguientes perfiles para la prestación del servicio:

**Agente Básico o Estándar (PS-I).**

Para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- Estudios: Estudios mínimos de nivel preparatoria, nivel medio superior, bachillerato técnico concluido, debiendo presentar certificado que así lo acredite.
- Aptitudes de Comunicación: Habilidades de comunicación oral y escrita; uso apropiado de la gramática; uso apropiado del lenguaje y calidad de la voz como herramienta para interactuar (Modulación, tono, ritmo y dicción).
- Aptitudes y actitudes de servicio: Excelente actitud de servicio; buen trato; calidad en la atención al usuario; manejo de estrés y manejo de lenguaje ciudadano.
- Aptitudes de Gestión: Capacidad de organización, análisis, síntesis, resolución de conflictos y problemas.
- Conocimientos técnicos: Manejo de herramientas de comunicación y cómputo (incluyendo todas las herramientas que el Licitante oferte para la presentación del servicio).

Detalles de la operación del perfil Básico o Estándar (**PS-I**) en las campañas del Instituto, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- El Instituto en acuerdo con el Licitante, determinará la cantidad de posiciones por campaña y podrán ser redimensionados de acuerdo a la demanda y las necesidades del servicio del Instituto.
- El Licitante deberá aportar los recursos humanos y asumirá toda la responsabilidad laboral de los PS-I y cualquier otro personal que emplee para la prestación de este servicio, no existiendo vínculo laboral alguno con el Instituto.
- Los contratos suscritos entre el Instituto y el Licitante, así como los del Licitante y su personal, incluirá una cláusula de confidencialidad en cuanto a la normatividad vigente relacionada con la protección de datos personales e información que tienen conocimiento con motivo del presente servicio.
- Aquellas campañas del CCIMSS que requieran que el solicitante asigne PS-I para prestar el servicio se indicarán en los Apéndice correspondientes.
- Derivar los temas fuera de su competencia, a las posiciones de servicio propias (PS-P).
- Registrar, con base a los catálogos definidos en cada Apéndice, todas las interacciones, chats y correos electrónicos recibidos por el CCIMSS.
- Operar la aplicación de captura y registro ofertada por el Licitante para el servicio del CCIMSS, así como conocer y manejar las funcionalidades de telefonía, chat y correo electrónico.
- Atender las llamadas INBOUND que le sean asignadas de acuerdo a su perfil y campaña.
- Atender las conversaciones de chat y correo electrónico que le sean asignadas de acuerdo a su perfil y campaña.
- Licencias de uso de las herramientas informáticas (hardware y software) del CCIMSS. El Licitante deberá mantenerlo actualizado a la última versión liberada en el mercado, detallando las características de dichas licencias con las cuales el Licitante brindará el servicio.
- Accesorios telefónicos o SoftPhone con diademas alámbricas estereofónicas con controlador de volumen que integre características DSP para el procesamiento digital de la voz con micrófono y supresor de ruido, tipo Plantronics o equivalente, detallando las características de dichos accesorios con las cuales el Licitante brindará el servicio.

Convocatoria


Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- El soporte técnico que se requiera para el correcto funcionamiento será responsabilidad del Licitante, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar el soporte técnico de manera dedicada y sin compartir para las campañas Derechohabiente y Contribuyente.
- Se deberá considerar desde el inicio de la operación horarios escalonados para PS-I de las campañas Derechohabiente, Contribuyente y Cita médica para permitir la continuidad de la operación durante toda la ventana de servicio, para el caso de encuesta a usuarios del servicio, las áreas requirentes establecerán los horarios de atención para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- Para las campañas que así lo requieran, los PS-I deberán contar con los permisos en sus equipos de cómputo para ingreso y descarga de aplicaciones del portal del IMSS, así como a las herramientas de configuración para el acceso vía WEB (IDSE, SIPARE, SUA, Escritorio Virtual entre otros) y para la Mesa de Servicios Tecnológicos, los agentes con perfil básico o especializado PS-I de Mesa de Servicios Tecnológico deberán contar con el acceso al aplicativo de la Mesa de Servicios ARS Remedy o la herramienta que el Instituto determine, así como los aplicativos institucionales que atienden los operadores de la Mesa de Servicios Tecnológicos, URL's requeridas para sus servicios, accesos de seguridad y el servicio de encuestas de satisfacción, esto es enunciativo más no es limitativo y cuando un nuevo servicio se incorpore a la Mesa de Servicios Tecnológicos se deberá efectuar las configuraciones en los equipos de seguridad informática (firewalls o infraestructura del Licitante) necesarias para que pueda ser operado a través de la Mesa de Servicios Tecnológicos.
- La salida a consulta de información en internet referente a información propia del servicio de CCIMSS para los usuarios PS-I y PS-P será a través de la infraestructura proporcionada por el Licitante del servicio, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio, considerando las políticas de filtrado de contenido de Licitante o las que establezca el Instituto.
- Se deberá considerar desde el inicio de la operación horarios escalonados para PS-I en función de las mejores prácticas de la industria, así mismo las áreas requirentes establecerán los horarios de atención que ellos consideren apropiados a cada operación detallada en cada uno de los Apéndices.
- El cobro de las PS-I deberá realizarse de acuerdo a los minutos de operación registrados en la herramienta provista por el Licitante, esto es, se deberá facturar a partir del proceso de log-in a la herramienta del Licitante y concluirá la facturación en el momento en que se realiza la operación de log-off.
- Los servicios de las campañas se facturarán considerando los minutos de servicio de ventados, este los minutos de servicio en los cuales las Posiciones de servicio se encuentren utilizando las aplicaciones de la solución propuesta, por lo que el tiempo de servicio facturable se determinará mediante los registros de "login/logout" a la solución propuesta por el Licitante, los cuales estarán dentro de la ventana de operación establecida:
  - Para el caso de telefonía, sólo serán susceptibles de ser facturados los auxiliares propios del servicio como "Disponible", "tiempo hablado", "transferencia" incluyendo "tiempo en hold". Cualquier otro auxiliar utilizado no se considerará facturable, tales como: "Asesoría y Capacitación", "No Disponible", "comida", "asuntos personales", "Retrealimentación de Calidad y Supervisión" y "ACW" (After Call Work de sus siglas en ingles), con excepción de las campañas que en su Apéndice determinen lo contrario.
  - Para el caso de Chat y Correo Electrónico, sólo serán susceptibles de ser facturados los auxiliares propios del servicio como "Disponible", "tiempo hablado", "transferencia"

<p style="text-align: center;"><b>Convocatoria</b>  <b>Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional</b>  <b>Electrónica</b>  <b>Número IA-019GYR019-E255-2017</b></p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p><b>MÉXICO</b> GOBIERNO DE LA REPÚBLICA</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div>
---	--

incluyendo “tiempo en hold”. Cualquier otro auxiliar utilizado no se considerará facturable, tales como: “Asesoría y Capacitación”, “No Disponible”, “comida”, “asuntos personales”, “Retroalimentación de Calidad y Supervisión” y “ACW” (After Call Work de sus siglas en ingles), con excepción de las campañas que en su Apéndice determinen lo contrario.

- En caso de que una estación de servicio PS-I de agente de servicio o de supervisión presente inactividad por un periodo de 10 minutos, la aplicación deberá cerrar la sesión y dejar de facturar el servicio.

### **Agente Especializado (PS-I Especializado).**

Para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- Estudios: Estudios mínimos de nivel licenciatura concluida, con la presentación de la Cédula Profesional.
- Aptitudes de Comunicación: Habilidades de comunicación oral y escrita; uso apropiado de la gramática; uso apropiado del lenguaje y calidad de la voz como herramienta para interactuar (Modulación, tono, ritmo y dicción).
- Aptitudes y actitudes de servicio: Excelente actitud de servicio; buen trato; calidad en la atención al usuario; manejo de estrés y manejo de lenguaje ciudadano.
- Aptitudes de Gestión: Capacidad de organización, análisis, síntesis, resolución de conflictos y problemas.
- Conocimientos técnicos: Manejo de herramientas de comunicación y cómputo (incluyendo todas las herramientas que el Licitante oferte para la presentación del servicio).

Las características de los perfiles antes mencionados serán validadas en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto siendo estos enunciativos más no limitativos.

### **Posiciones PS-P DIR**

Para la campaña Cobranza y Servicios DIR, se operará posiciones del tipo PS-P DIR en las instalaciones del Instituto ubicadas en la calle de Toledo 21 piso mezzanine, dentro del conjunto Tokio -Toledo - Reforma, para lo cual se requerirá por parte del proveedor la instalación de posiciones de atención y componentes habilitadores para agentes del tipo PS-P DIR, incluyendo el hardware y software de la solución CCIMSS, así como todos los elementos de red, switches y cableado necesarios para la interconexión a la red LAN del Instituto.

El proveedor del servicio CCIMSS deberá considerar en su propuesta económica que el Instituto proveerá las líneas telefónicas de entrada-salida (troncales y cabezas de grupo) en configuración SIP, R2, o las que el Instituto determine, los servidores de cómputo necesarios para el alojamiento del aplicativo con el que se brindará el servicio de CCIMS a la campaña Cobranza y Servicios DIR, los

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



servidores de cómputo para las bases de datos, así como el lugar físico de instalación dentro de un SITE para su alojamiento.

El proveedor durante la vigencia del contrato será responsable de la administración de la infraestructura habilitada en los servidores de cómputo que proporciona el Instituto, para proveer el servicio a la campaña Cobranza y Servicios DIR, así como de proporcionar, instalar y operar el licenciamiento necesario para el aplicativo CCIMSS, CRM, así como demás licencias necesarias para el correcto funcionamiento del servicio ofertado, incluyendo adicionalmente los equipos de cómputo personal, diademas, licenciamiento en equipos de cómputo personal, mobiliario del tipo mamparas, sillas, pantallas de monitoreo, y todos los componentes habilitadores para este servicio.

**Agente Especializado (PS-I Especializado MST).**

Para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- Estudios: Estudios mínimos de nivel licenciatura en curso o trunca con el 50% de los créditos, con acreditación de constancia de estudios.
- Aptitudes de Comunicación: Habilidades de comunicación oral y escrita; uso apropiado de la gramática; uso apropiado del lenguaje y calidad de la voz como herramienta para interactuar (Modulación, tono, ritmo y dicción).
- Aptitudes y actitudes de servicio: Excelente actitud de servicio; buen trato; calidad en la atención al usuario; manejo de estrés y manejo de lenguaje ciudadano.
- Aptitudes de Gestión: Capacidad de organización, análisis, síntesis, resolución de conflictos y problemas.
- Conocimientos técnicos: Manejo de herramientas de comunicación y cómputo (incluyendo todas las herramientas que el Licitante oferte para la presentación del servicio).

Las características de los perfiles antes mencionados serán validadas en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto siendo estos enunciativos más no limitativos.

**Gerente de Operación del Contrato**

- El proveedor deberá designar un Gerente de Operación para atender y reportar a la Ventanilla Única la operación de todas las campañas.
- Actividades: Será responsable del logro de objetivos operativos y el monitoreo del CCIMSS, así como la coordinación en la toma de decisiones e implementación de las mismas que garanticen los objetivos planteados por las áreas requerentes y administradoras de cada campaña.
- Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida (Cédula Profesional), la acreditación será con la cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en

MEXICO  
DIVISION DE CONTRATOS



**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)

- Experiencia: De al menos dos años en servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes.
- Deberá contar por lo menos con Certificación ITIL Foundation V3.
- Contar con al menos 2 constancias de acreditación en cursos especializados en temas de: Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Procesos, Calidad, Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto.

### **Gerente de Operación por cada campaña**

- Gerente de Operación por campaña por parte del Licitante: uno para la campaña derechohabiente y uno para contribuyente, uno para cita médica, uno para las campañas de la DIR y uno compartido para el resto de las campañas.
- Actividades: Será responsable del logro de objetivos operativos y el monitoreo del servicio de cada campaña, así como la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados por el área requirente y administradora de la campaña.
- Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida (Cédula Profesional).
- Experiencia: De al menos un año en servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes.
- Contar con al menos 2 constancias de acreditación en cursos especializados en temas de: Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Procesos, Calidad, Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto.

### **Gerente de Calidad**

- Gerente de Calidad por campaña por parte del Licitante: uno para la campaña derechohabiente y uno para contribuyente, uno para cita médica, uno para las campañas de la DIR y uno compartido para el resto de las campañas.
- Dedicados exclusivamente para la operación del servicio en el Instituto con experiencia en la solución tecnológica ofertada.
- Objetivos del puesto: Mantener el buen funcionamiento del equipo para lograr que las métricas se cumplan y que las quejas se disminuyan a través de una excelente actitud de servicio hacia el Cliente.
- Conocimientos o competencias: indispensable el manejo de gráficas y métricas de resultados, altos grados de liderazgo. Debe manejar las herramientas tecnológicas de forma avanzada, además debe tener experiencia con el manejo de personal. Debe ser altamente organizada, proactivo y ordenado.
- Funciones principales del puesto, enunciativas más no limitativas:
  - Designar la cantidad de personal a laborar por turno de acuerdo al cuadro de flujo de trabajo.
  - Determinar, en conjunto con planeación, los picos de trabajo y coordinar la inserción de nuevos colaboradores de acuerdo al flujo de trabajo.
  - Elaborar y supervisar las estrategias de calidad y de productividad de su equipo de trabajo.

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- Elaborar herramientas para mejorar el desempeño y rendimiento de los sub alternos.
- Realizar las premiaciones trimestrales o semestrales del buen rendimiento y desempeño de su personal de acuerdo a las métricas establecidas.
- Actividades: Será responsable de la medición, análisis y evaluación del logro de objetivos operativos y el monitoreo del servicio de las campañas así como la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados por cada campaña.
- Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida (Cédula Profesional).
- Experiencia: De al menos dos años en servicios de Calidad en Centros de Contacto y Atención a Clientes.
- Contar con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación, cursos sobre procesos de Calidad y Estadísticas de Centros de Contacto, Administración efectiva en Centros de Contacto, Liderazgo y coaching.

### Gerente de Capacitación

- Gerente de Capacitación por campaña por parte del Licitante: uno para la campaña derechohabiente y uno para contribuyente, uno para cita médica, uno para las campañas de la DIR y uno compartido para el resto de las campañas.
- Dedicados exclusivamente para la operación del servicio en el Instituto con experiencia en la solución tecnológica ofertada.
- Actividades
- Objetivos del puesto: Mantener el buen funcionamiento del equipo para lograr que las métricas se cumplan y que las quejas se disminuyan a través de una excelente actitud de servicio hacia el Cliente
- Conocimientos o competencias: indispensable el manejo de gráficas y métricas de resultados, altos grados de liderazgo. Debe manejar las herramientas tecnológicas de forma avanzada, además debe tener experiencia con el manejo de personal. Debe ser altamente organizada, proactivo y ordenado.
- Funciones principales del puesto, enunciativas más no limitativas:
- Supervisar la asistencia del personal por medio de los supervisores.
- Designar la cantidad de personal a laborar por turno de acuerdo al cuadro de flujo de trabajo.
- Determinar, en conjunto con planeación, los picos de trabajo y coordinar la inscripción de nuevos colaboradores de acuerdo al flujo de trabajo.
- Realizar revisiones de las estrategias de alcance de métricas y elaborar nuevas formas de lograr mejores resultados.
- Elaborar y supervisar las estrategias de calidad y de productividad de su equipo de trabajo.
- Manejar las necesidades del personal.
- Velar por el cumplimiento de las métricas de calidad y las métricas de servicio.
- Elaborar los reportes de resultados del mes.
- Elaborar herramientas para mejorar el desempeño y rendimiento de los sub alternos.
- Realizar las premiaciones trimestrales o semestrales del buen rendimiento y desempeño de su personal de acuerdo a las métricas establecidas.

<p style="text-align: center;"><b>Convocatoria</b>  <b>Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional</b>  <b>Electrónica</b>  <b>Número IA-019GYR019-E255-2017</b></p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p><b>MÉXICO</b> GOBIERNO DE LA REPÚBLICA</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div>
---	--

- **Actividades:** Será responsable de la medición, análisis y evaluación del logro de objetivos operativos y el monitoreo del servicio de las campañas así como la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados por cada campaña.
- **Perfil:** Estudios mínimos de licenciatura concluida (Cédula Profesional) en el área de Ciencias Biológicas, Químicas, de la Salud o áreas administrativas con cédula profesional.
- **Experiencia:** De al menos dos años en servicios de Capacitación en Centros de Contacto y Atención a Clientes.
- Contar con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:
  - Certificación sobre procesos de Calidad.
  - Administración efectiva en Centros de Contacto.
  - Liderazgo y coaching.

### **Líder Operativo**

- Líder de operación por campaña y medio de captación por parte del Licitante para las campañas derechohabiente y contribuyente, uno para cita médica, uno para las campañas de la DIR y uno compartido para el resto de las campañas, con capacidad para coordinar y dirigir al personal que el Licitante designe para la prestación del servicio objeto del presente contrato, representando a la empresa adjudicada en los compromisos establecidos para la prestación del servicio, con experiencia en liderazgo de servicios como el ofertado, incluyendo la documentación probatoria referente a la licenciatura concluida y dominio en el uso de la solución tecnológica ofertada.
- **Actividades:** Será responsable del logro de objetivos operativos y el monitoreo del servicio de las campañas así como la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados por cada campaña,
- Será el encargado de validar el cumplimiento de las actividades de los supervisores operativos.
- **Perfil:** Estudios mínimos de licenciatura concluida (Cédula Profesional).
- **Experiencia:** De al menos un año en servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes.

### **Supervisor (Por campaña y medio de captación)**

El Licitante deberá acreditar un supervisor por cada 15 PS-I como máximo por campaña y medio de captación.

Para las campañas Cobranza de la DIR, Mesa de Servicios Tecnológicos, Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, Velatorios, Código Infarto, Guarderías, se requerirá de al menos un supervisor y cubrir los descrito en cada uno de los Apéndices correspondientes.

Los supervisores de las campañas Derechohabiente, Contribuyente, Yo Crezco y Cita Médica serán evaluados por personal del Instituto, antes de su liberación en operación.

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



### **Supervisor de calidad**

**Supervisor de calidad:** Se requiere al menos un supervisor para las campañas derechohabiente y contribuyente, uno para cita médica, uno para las campañas de la DIR y uno compartido para el resto de las campañas; asimismo, el Licitante deberá acreditar la experiencia en la solución tecnológica ofertada.

- Será responsable de la toma de decisiones, así como acciones que garanticen los objetivos planteados por cada campaña.
- Realizará la medición, análisis y evaluación del logro de objetivos de calidad.
- Generará reportes entregables al personal designado por "El Instituto".
- Será el responsable de validar el cumplimiento de las actividades de los analistas de calidad.
- Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida (Cédula Profesional).
- Experiencia: De al menos un año en servicios de Calidad en Centros de Contacto y Atención a Clientes
- Certificación sobre procesos de Calidad.

### **Analista de Calidad**

El Licitante deberá contar con Analista de Calidad durante la vigencia del contrato para el personal denominado Nuevo Ingreso a operación de las campañas dando cumplimiento al ratio 15 PS-I como máximo por cada analista.

Deberá considerarse desde el inicio del contrato un analista de calidad por cada 15 PS-I por medio de captación telefónica, chat, correo electrónico dedicado y sin compartir para las campañas Derechohabiente y Contribuyente y Cita Médica y un analista para la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos con experiencia en la solución tecnológica ofertada.

- Será responsable de monitoreo en línea, presencial y de grabaciones de voz, video (según corresponda) de las campañas asignadas.
- Será responsable de detectar y dar seguimiento a la vigencia de la información brindada
- Será responsable de informar de las desviaciones detectadas sobre los procesos de atención.
- Será responsable de retroalimentar a los PS-I asegurándose que comprendan adecuadamente la información institucional asegurando los estándares de calidad y atención establecidos por cada campaña.
- Será responsable de generar auditorias quincenales para validar el manejo de la información, los resultados se harán de conocimiento a las áreas involucradas para refuerzo de temas. El personal asignado por el Instituto podrá revisar y validar los procesos y resultados.
- Perfil: Estudios mínimos de licenciatura o carrera trunca al 80% (constancia académica o certificado con el grado académico).

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- **Experiencia:** De al menos un año en el área de calidad de servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes.
- Certificado de servicios de monitoreo.
- Los analistas de calidad promovidos por el Licitante deberán contar con un mínimo de seis meses dentro de la misma campaña cumpliendo con las características antes descritas.
- El Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usara para el programa de calidad para el personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos más no limitativos.

**Data Analytics.**

Se trata de un grupo de personas profesionales que recopilan, procesan y gestionan datos relevantes, estando encargados de su análisis estadístico, generando más importancia al análisis con el objetivo de transformar información que ayude en la toma de decisiones para todas las campañas del CCIMSS en coordinación directa con la Ventanilla Única.

Entre las funciones principales del Data Analytics se encuentran:

- Los analistas en coordinación con su departamento de sistemas definirán los objetivos estratégicos de la organización en relación con el tratamiento de los datos.
- Ejecutar la minería de datos a partir de distintas fuentes.
- La discriminación de información no relevante.
- El análisis e interpretación de los resultados a partir de distintas técnicas como análisis de correlaciones, de regresión, de escenarios cualitativos y cuantitativos y de herramientas estadísticas.
- Precisar tendencias, correlaciones y patrones en conjuntos de datos complejos.
- La identificación de áreas de mejora dentro de los procesos del CCIMSS.
- Proveer a las campañas de informes y visualizaciones de datos útiles para la toma de decisiones en el CCIMSS.
- El diseño, la creación y el mantenimiento de bases de datos relacionadas con las "CAMPAÑAS".

**Analista de Pronóstico y Dimensionamiento**

Un Analista de Pronóstico y Dimensionamiento. Se deberá considerarse desde el inicio del contrato con experiencia en la solución tecnológica ofertada. Las solicitudes, procesos y resultados serán validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto siendo estos enunciativos más no limitativos.

- **Actividades:** Será responsable de predecir el volumen de llamadas, chats y correos y cualquier interacción por cualquier medio de captación mismos que se deberán gestionar, la duración, SLA y los reductores para los diferentes periodos de pronóstico: corto y largo plazo de las campañas, asegurándose de comprender los requisitos adecuadamente y pronosticar a detalle para cada tipo de

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



interacción: el Volumen, SLA, AHT y Reductores por intervalo, día, semana, mes, año, entre otros para asegurar los estándares de atención establecidos por campaña. Las solicitudes, procesos y resultados serán validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto siendo estos enunciativos más no limitativos.

- Perfil: Contar mínimo con licenciatura Actuaría, Estadística, Matemáticas, Matemáticas Aplicadas o Ciencias Económicas con Cédula Profesional.
- Experiencia: De al menos un año en el área de Pronóstico y Planificación de Personal (Forecast) en servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes.
- El Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usará para el programa de pronóstico, dimensionamiento, del personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos, más no limitativos, así como los que soliciten las áreas requirentes.
- 

**Analista de Planificación de Personal**

Un Analista de Planificación de Personal. Deberá considerarse desde el inicio del contrato con experiencia en la solución tecnológica ofertada. Las solicitudes, procesos y resultados serán validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto siendo estos enunciativos más no limitativos.

- Actividades de Planificación de Personal: Será responsable de programar la cantidad de personal requerido de acuerdo al pronóstico de interacciones, para atender y satisfacer los requisitos de demanda por campaña en el CCIMSS.
- La programación del personal deberá contraponer Recursos Requeridos y Programados, Nombre y Apellido del agente a detalle por intervalo, día, semana, mes, año, entre otros, para asegurar los estándares de atención establecidos por cada campaña. Las solicitudes, procesos y resultados serán validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto siendo estos enunciativos más no limitativos.
- Perfil: Contar con licenciatura en ciencias de la computación, ingeniería industrial, administración o área afin (cédula profesional).
- Experiencia: De al menos un año en el área de Pronóstico y Planificación de Personal (Forecast) en servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes.
- La posición deberá atender tanto los temas de Pronóstico, Dimensionamiento, Planificación y Programación de personal.
- El Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usará para la programación y planificación del personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos, más no limitativos, así como los que soliciten las áreas requirentes.

**Analista de Gestión en Tiempo Real (GTR)**

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



El Analista de Gestión en Tiempo Real (GTR) (Analista de Gestión y Métricas) deberá cubrir horario matutino y vespertino para las campañas CCIMSS, mismo que deberá considerarse desde el inicio del contrato con experiencia en la solución tecnológica ofertada. Las solicitudes de desarrollo en este rubro por parte del personal del Instituto al Licitante son enunciativas más no limitativas.

Sera el responsable de dar seguimiento a las métricas principales del servicio: Nivel de Servicio (SLA), ASA, Abandono, AHT, Ocupación, control de AHT, controlar en conjunto con los supervisores el manejo de tiempos auxiliares, break, almuerzos, descansos, actividades de refuerzo de los agentes asignados a las campañas del Instituto, de acuerdo con las necesidades y temporalidades del Instituto y la operación entre otros.

Será responsable de dar seguimiento a los pronósticos de las interacciones, reportar en línea el cumplimiento de adherencia a la programación de personal operativo requerido elaborada por el área de pronóstico, llevar los registros de modificaciones de horarios. Asegurar el cumplimiento de las estadísticas objetivo del cliente.

- Deberá dar Seguimiento y elaboración de métricas de Precisión de Pronóstico de corto y largo plazo, eficiencia y calidad de la programación de personal,
- Realizará Registro de eventos en fallas de los sistemas, contingencias y acciones tomadas debidamente registradas en una bitácora de seguimiento.
- Reportar a los encargados designados por el Instituto las incidencias que se presentan en el transcurso del día, generar reportes de agentes de acuerdo con los indicadores de eficiencia (interacciones ACD, AHT, interacciones transferidas, Hold, %Ocupación e indicadores asociados a cada servicio).
- Generación, envío y seguimiento de reporte de asistencia para dar seguimiento al % de ausentismo y rotación de personal por campaña.
- Generación, envío y seguimiento de reportes en tiempo real a los responsables de cada campaña que lo requiera.
- Analizar los informes de comportamiento de la operación de forma que genere recomendaciones frente al crecimiento de las mismas, las proyecciones, las tendencias encontradas en el uso de la estrategia, la presentación de alternativas para la optimización del servicio, y la gestión de la información relevante que surja en desarrollo del contrato para garantizar la comunicación eficaz.
- Emitir recomendaciones frente a la conformación interna de los diferentes elementos con los que cuente como: tipos de orientación, trazabilidad, cantidad de interacciones, tendencias, más los que determinen las áreas requirentes.
- El analista de Gestión en Tiempo Real deberá trabajar coordinadamente entre el Gerente, líder y supervisores de las campañas CCIMSS por parte del Licitante, así como con las áreas requirentes y el área técnica del Instituto. Todos los reportes solicitados a Gestión en tiempo Real por el Instituto serán considerados como entregables.
- Perfil: Contar con licenciatura en ciencias de la computación, ingeniería industrial, administración o área afín (cédula profesional).
- Experiencia: De al menos un año de experiencia laboral como Misión Controller, GTR, Torre de Control, en validación y seguimiento de métricas de Centros de Contacto y Atención a Clientes. Con experiencia mínima de un (1) año como analista de datos (información).

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- Los mismos deberán atender temas de Gestión en Tiempo Real para las restantes campañas dentro del contrato.
- El área de GTR deberá situarse en el mismo lugar destinado a las campañas de Contribuyente y Derechohabiente telefonía y medios electrónicos.

**Analista de Procesos**

Un Analista de Procesos se deberá considerar desde el inicio del contrato con experiencia en la solución tecnológica ofertada. Las solicitudes, procesos y resultados serán validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto siendo estos enunciativos más no limitativos.

- Método de Evaluación: Las solicitudes, procesos y resultados serán validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto siendo estos enunciativos más no limitativos.
- Actividades del Analista de Procesos: Será responsable de evaluar, diagnosticar y diseñar procesos, procedimientos y sistemas para su simplificación, integración, automatización y actualización.
- Recopilar información para identificar los procesos actuales con sus entradas y salidas.
- Definir las etapas y las actividades que componen cada proceso.
- Analizar las actividades del proceso para su simplificación, sobre la base de criterios de valor agregado.
- Elaborar, actualizar y preparar los cronogramas de actividades de todas las áreas Institucionales.
- Coordina de la definición y el análisis de procesos con los equipos e instancias correspondientes.
- Diseñar el flujo del proceso, los diagramas sistémicos, organigramas de los procedimientos para que sirvan de guía a los niveles jerárquicos y usuarios.
- Identificar y evaluar posibilidades de automatización de los procesos.
- Automatizar procesos utilizando herramientas informáticas especializadas, según requerimientos.
- Realizar la implementación y la documentación de los procesos rediseñados o nuevos.
- Analizar la estructura organizacional y procedimientos, en coordinación con el personal que asigne "El Instituto", sobre la base de los procesos rediseñados y recomendar su readecuación en las campañas y/o áreas del Instituto si es necesario.
- Brindar asesoría permanente sobre sistemas, procedimientos, procesos, controles y mantenimientos.
- Realizar jornadas de capacitación sobre el trabajo basado en procesos.
- Participar en programas de desarrollo e innovación dirigidos a optimizar los procesos institucionales.
- En caso de que aplique, llevar el control con evidencias el desempeño del personal bajo su responsabilidad.
- En caso de aplicar, evaluar el desempeño del personal bajo su responsabilidad según normas y procedimientos vigentes.
- Elaborar Informes de sus actividades concluidas o en proceso.
- Realizar otras tareas relacionadas con el cargo que contribuyan al logro de los objetivos de "El Instituto".
- Perfil: Contar con licenciatura en ciencias de la computación, ingeniería industrial, administración o área afín (cédula profesional).
- Experiencia: De al menos un año de experiencia laboral como Analista de Procesos.

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**



**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



**Analista de Reportes MIS (Management Information System).**

Un analista MIS dedicado por campaña el cual deberá estar capacitado para reunir, compilar, analizar e interpretar los datos de las campañas del CCIMSS. Los datos deberán ser utilizados para ampliar en términos de desarrollo, nuevas estrategias y, en efecto, utilizará el tiempo para alcanzar los beneficios para las campañas de El Instituto.

En detalle de manera enunciativa más no limitativa, el analista de datos MIS deberá hacer:

- Actualizarse con las campañas en que el analista de datos brinda sus funciones.
- Trabajar con grandes cantidades de datos para extraer información que será útil y necesaria para los fines del análisis y la interpretación.
- Descubrir la fuente de los datos para verificar su autenticidad.
- Simplificar el proceso de análisis de datos mediante la creación de soluciones efectivas para la misma.
- Integración de datos incluyendo bases de datos heredadas tanto con nuevas y viejas tecnologías de bases de datos.
- El uso de softwares como SQL (Structured Query Language) para gestionar grandes cantidades de datos, entre otros.
- Los informes de desarrollo que cubren todas las dudas, consultas, y problemas no previstos por las campañas.
- La presentación de los datos finales en términos comprensibles para entender de forma simple.
- El uso de gráficos y tablas de soporte para simplificar la presentación de los datos.
- Ofrecer sugerencias a soluciones y la intensidad de los riesgos de las campañas basados en el análisis de los datos.
- El uso de algoritmos de alto nivel técnico y cálculos matemáticos, para consolidar datos pertinentes y utilizarlos para crear informes que los avances futuros o problemas que puedan surgir en el proceso de las campañas.
- El analista de datos MIS deberá tener en cuenta que el análisis e interpretación de datos es un campo muy difícil que requiere altos niveles de concentración y compromiso. Además de tener la capacidad de traducir los datos técnicos a términos comprensibles para el personal asignado a las campañas..
- Deberá tener la habilidad para identificar los datos que contengan errores y malas fuentes de datos de modo que no exista afectación en su análisis final entregable.
- Perfil: Contar con licenciatura en ciencias de la computación, ingeniería industrial, administración o área afin (cédula profesional).
- Conocimiento del uso de software informático, tales como MS Office y C + +, SQL, entre otros.
- Experiencia mínima de dos años o, en su caso, certificaciones y/o con programas MBA (Master in Business Administration) con enfoques específicos en la administración de datos..
- El licitante deberá contar con herramienta informática especializada para los procesos de reportes la cual debe contener software con licencias de uso respectivas de paga durante la vigencia del contrato. No se aceptarán versiones de prueba ni de software libre.

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



**Analista BI.**

El analista BI deberá estar capacitado para reunir, compilar, analizar e interpretar los datos de las campañas. Los datos deberán ser utilizados para ampliar en términos de desarrollo, nuevas estrategias y, en efecto, utilizará el tiempo brindando soporte a las diferentes áreas para una mejor toma de decisiones y alcanzar los beneficios para las campañas de El Instituto.

**Perfil:** Contar mínimo con licenciatura Actuaría, Estadística, Matemáticas, Matemáticas Aplicadas o área afín con Cédula Profesional.

**Conocimientos** en SQL, Bases de datos, Minería de datos, (Extract, Transform and Load), siglas en inglés ETL de Extraer, Transformar y Cargar, On-Line Analytical Processing siglas en inglés OLAP de Procesamiento analítico en línea, Estadística, entre otros.

**Experiencia:** 2 años mínimo en Business Intelligence como Analista, Desarrollador, Programador o Especialista con experiencia en plataformas de software ERP (Enterprise Resource Planning - Planificación de Recursos Empresariales) y CRM (customer relationship management - Administración basada en la relación con los clientes).

**Responsabilidades:**

- Elaborará modelos de datos y definirá tableros de control.
- Análisis y construcción de dashboards e indicadores.
- Diseñar modelos de datos y definir procesos.
- Elaborar análisis que soporten la toma de decisiones en las diferentes áreas de negocio.
- Interpretar resultados y buscar conclusiones.
- Seguimiento a los aspectos críticos generando alertas a las campañas del CCIMSS.
- Desarrollar y coordinar iniciativas con el personal Institucional relacionadas con la inteligencia de negocio en las campañas del CCIMSS.

Asimismo, el Licitante a partir de la adjudicación del contrato notificará por escrito al área requirente del Instituto IMSS, cualquier cambio de ejecutivo de cuenta o de sus datos de contacto, por lo menos con 3 días hábiles de anticipación contados a partir de la fecha planeada de cambio.

El Licitante deberá atender los perfiles conforme a lo requerido en los Apéndices de cada campaña del CCIMSS.

**7. Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad**

El Licitante una vez adjudicado debe prestar el servicio de Centros de Contacto, conforme a la información aplicando los protocolos que determine el Instituto, para lo cual se llevará a cabo la

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



capacitación que sea necesaria al personal que defina el Licitante, para asegurar el adecuado cumplimiento por parte de los agentes PS-I.

El Licitante, debe comprometerse a proporcionar a los servidores públicos del Instituto, la capacitación necesaria para el uso de los sistemas, infraestructura y en general la solución tecnológica ofertada que se utilizará para la prestación de los servicios.

El Licitante antes de iniciar los proceso de capacitación estipulado en el presente documento y en los Apéndices, deberá contar con el VoBo de las respectivas áreas requirentes, respecto al cumplimiento de los perfiles de los operadores, supervisores, líderes de proyecto, gerentes y demás personal involucrado en cada una de las campañas, para lo cual deberá presentar: curriculum, copia de certificados académicos, documento donde se detalle la experiencia laboral y la copia de los certificados correspondientes al dominio del uso de la infraestructura ofertada. El instituto se reserva el derecho de verificar los expedientes y conocimientos que considere convenientes.

El Instituto de manera inicial capacitará en temas institucionales acorde a lo siguiente:

- a. Supervisores, gerentes y analistas de calidad, capacitadores y líderes de operación.
- b. Operadores PS-I.

El Proveedor deberá facilitar instalaciones ya sean propias o arrendadas, que cuenten con capacidad de atender un volumen de por lo menos cincuenta (50) personas para capacitación simultanea de temas institucionales, debiendo localizarse en la Ciudad de México, a una distancia máxima de hasta 5 KM de las instalaciones del IMSS conjunto Reforma, deberá incluir al menos proyector, pizarrón, rota folios, equipo de cómputo para el instructor y acceso a internet.

El Licitante deberá entregar a las áreas requirentes un reporte electrónico sobre la evaluación del personal que atenderá las diferentes campañas del CCIMSS incluyendo la documentación soporte correspondiente con la frecuencia que el Instituto determine, asimismo las áreas requirentes podrán solicitar y realizar evaluaciones de calidad de forma periódica al personal asignado a las campañas, considerando lo anterior lo descrito en los Apéndices de cada campaña.

El Licitante deberá presentar al menos cinco (5) días naturales previos al inicio de la prestación de los servicios, la plantilla de todo el personal debidamente capacitado y aprobado, además de las pruebas funcionales de la solución tecnológica ofertada y con el VoBo de cada campaña del CCIMSS.

La capacitación inicial por parte del Instituto será impartida a un grupo de capacitadores, supervisores, agentes de calidad y PS-I del proveedor.

Las capacitaciones subsecuentes deberán ser realizadas por personal del proveedor de acuerdo a lo establecido en el presente documento.

El Licitante presentará con su propuesta técnica un Plan de Desarrollo de Recursos Humanos que contendrá:

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- El Licitante garantizará en su proceso de reclutamiento para que los recursos humanos seleccionados cubran totalmente con los perfiles especificados en el presente documento así como en los Apéndices que te integran el presente documento, lo anterior para asegurar el cumplimiento de los Niveles de Servicio.
- Plan de trabajo para el proceso de reclutamiento de agentes para la atención telefónica, Medios Electrónicos, que incluirá su calendario de reclutamiento periódico para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto.
- Plan estratégico de reclutamiento de agentes en casos necesarios de incremento de acuerdo a la demanda del servicio brindado por el Licitante, mismo que contendrá la cantidad estimada de posiciones y personal que les permita cumplir con los niveles de servicio establecidos. Así mismo se deberá incluir la matriz de reemplazo del personal que integrarán la operación del CC IMSS.
- El Instituto podrá en cualquier momento verificar la calidad del servicio o la información proporcionada por el personal del Licitante asignados a las campañas del Instituto, reservándose el derecho de solicitar el cambio de alguno de ellos, que a su juicio no cumpla con los parámetros requeridos. Esta verificación se realizará a través de monitoreos practicados por el personal del Instituto y/o terceros, visitas de supervisión, auditorías, análisis de reportes, audio de las llamadas, chats, correos electrónicos y sus respectivas grabaciones, así como quejas recibidas por parte de los solicitantes del servicio del CCIMSS o de las dependencias del Instituto.
- El Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usará para el programa de capacitación del personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos más no limitativos.

A fin de cumplir en tiempo y forma con los compromisos establecidos, el Licitante recibirá capacitación por parte del Instituto cuando sea necesario, además de replicar las capacitaciones a los PS-I, PS-P, PS-I Especializados, PS-I Especializados MST, personal de supervisión y/o el que designe el Instituto, de acuerdo a lo siguiente:

Capacitación periódica durante la vigencia del contrato.

- Una vez iniciada la operación y que el Instituto ya capacitó al personal del licitante, las capacitaciones periódicas subsecuentes deberán correr a cargo del licitante, para lo cual habilitará sala de capacitación (propias o rentadas) en las cuales brindará de manera periódica actualizaciones de capacitación en horarios no hábiles, de acuerdo a las solicitudes del Instituto y del plan de capacitación establecido entre el Instituto y el Licitante.
- Los horarios no hábiles, son aquellos fuera del turno laboral de los agentes del licitante, esto es, fuera de sus horarios de trabajo o contraturno para que no afecten los niveles de servicio de la operación para cada una de las campañas.
- El Licitante deberá contar con al menos dos (2) aulas en instalaciones propias o rentadas con equipos de cómputo, donde se lleve a cabo la operación de los servicios del CCIMSS, con al menos una capacidad de veinte (20) personas en cada aula, mismas que deberán estar disponibles para llevar a cabo las actividades de capacitación durante la vigencia del contrato. En caso de requerirse espacio para alojar un mayor número de personas, el Licitante deberá asegurar el espacio necesario.

**MEXICO**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- Sala de capacitación Técnica en instalaciones del licitante: Al menos dos (2) salas en las que se cuente con equipos de cómputo, acceso a Internet, (red Institucional e internet) equipo telefónico en cada lugar que permita el entrenamiento del personal a través de la simulación de interacciones dentro de la plataforma ofertada. Equipo de videoconferencia para conectar de manera simultánea a todos los centros de atención que componen el CCIMSS en caso necesario, entendiéndose como equipo de videoconferencia, un equipo de cómputo o dispositivo (appliance) con herramientas de colaboración y los correspondientes servicios de telecomunicaciones capaces de establecer mediante herramientas de colaboración, comunicación de audio y video en vivo con al menos los CCIMSS que oferte el licitante.
- Todas las salas de capacitación deberán contar con las herramientas adecuadas, como proyectores, pizarrones, rota folios, equipos de video-conferencia, equipos de cómputo con privilegios de administrador en la herramienta ofertada, con opción de conexión simultánea en todos los centros de atención del Licitante, así como todo lo necesario para realizar la capacitación y contar con una herramienta tecnológica que permita la capacitación remota entre los inmuebles del Instituto y los CCIMSS que se determinen.
- Las salas de capacitación deberán contar con el espacio suficiente para que el personal cuente con la comodidad necesaria para la realización de sus actividades.
- La capacitación para los PS-I, PS-I especializados MST, PS-P o cualquier otro tipo de estaciones de trabajo en instalaciones del IMSS y operadas por personal provisto por el IMSS será en instalaciones del Instituto, o donde el Instituto determine.
- La capacitación para PS-I que operen en instalaciones del licitante, podrán capacitarse en instalaciones del licitante.
- El personal que participe como PS-I para los casos de Medios Electrónicos o cualquier otra campaña donde aplique será necesario aprobar un examen de Típeo, utilizando un software específico para estos fines, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio, el cual debe tener licencia en español latino (no gratuita), versión más reciente donde se garantice un típeo de entre 60 y 80 palabras por minuto y haber conseguido al menos calificación de 85/100 en examen de ortografía. Los resultados de las evaluaciones deberán estar disponibles durante la vigencia del contrato para ser consultadas en cualquier momento por el personal del Instituto mediante la herramienta electrónica descrita en el presente documento.
- El Licitante que resulte ganador debe capacitar al personal PS-I, PS-P, PS-I Especializado y PS-P Especializado MST y a todo aquel personal de supervisión y operativo que se requiera para el presente servicio en los tiempos que se determinen en conjunto con el Instituto.
- En referencia a las capacitaciones posteriores al inicio de operación y que deberán ser proporcionadas por el Licitante durante la vigencia del contrato del CCIMSS, el Licitante debe incluir todo lo relativo a los procesos de capacitación como: material didáctico, uso de las herramientas proporcionadas por el Licitante, sistemas operativos, mejores prácticas, atención al cliente y procesos internos del CCIMSS. Esta etapa de la capacitación deberá ser descrita y detallada por los Licitantes tal y como será implementada una vez adjudicado el contrato.
- Una vez concluida la capacitación por parte de los administradores de las campañas CCIMSS, el Licitante con los recursos humanos ya capacitados, replicará la capacitación referida al resto de su personal y al personal que pudiera ingresar a su plantilla laboral durante la vigencia del contrato.
- Los PS-I propuestos por el Licitante para incorporarse a las campañas Derechohabiente, Contribuyente telefonía, Medios Electrónicos, Yo Crezco, Mesa de Servicios Tecnológicos y Cita Médica o cualquier otra que genere e indique el Instituto, serán evaluados en los temas institucionales, a través de una herramienta de evaluación en línea proporcionada por el Licitante (se deberá detallar la solución de

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- evaluación en línea), a la cual deberá tener acceso para su consulta las áreas del Instituto. Para iniciar la prestación del servicio, los PS-I deberán obtener una calificación mínima aprobatoria (85/100) en el proceso de evaluación de cada campaña. El contenido de la evaluación la definirá el personal del área requirente que administre la campaña correspondiente del Instituto.
- El Licitante para asegurar la vigencia del conocimiento sobre los temas institucionales por parte de los PS-I, a partir del inicio del contrato evaluará durante su vigencia al personal cada tres meses, para continuar prestando el servicio el PS-I debe de obtener una calificación mínima aprobatoria (85/100) en el proceso de evaluación de cada campaña.
  - Cuando los PS-I tengan en sus evaluaciones calificación menor a 85/100 no serán considerados aptos para atención de campañas en el Centro de Contacto del IMSS.
  - Para los PS-I con calificación aprobatoria de 85 y hasta 99 se deberán generar planes de retroalimentación en aquellos temas que requieran reforzar el conocimiento para asegurar que cuentan con todos los conocimientos mínimos necesarios para otorgar el servicio, aplicando nuevamente la evaluación de conocimiento, Los procesos de evaluación deberán ser autorizados por el personal que el área requirente designe.
  - La programación de la capacitación se incluirá en un plan de trabajo entre el Instituto y el Licitante donde se establecerán los temas a impartir, los mecanismos de evaluación, los tiempos de capacitación y los resultados mínimos a alcanzar por los participantes.
  - El Licitante deberá proporcionar la capacitación del personal PS-I, PS-P, PS-I Especializados, PSI Especializado MST, supervisores y directivos del Instituto, en el manejo y operación de la Solución del Centro de Contacto propuesto por el Licitante, en grupos de 10 personas de cada una de las áreas requirentes en instalaciones del IMSS (en las campañas que aplique), para lo cual el Licitante deberá habilitar la infraestructura de cómputo y comunicaciones necesaria (se deberá detallar). Para esta capacitación y habilitación de equipo se realizará un plan de trabajo por parte del Licitante donde incluirá los requerimientos necesarios para la instalación del equipo.
  - El Licitante deberá de capacitar y evaluar mediante una herramienta en línea (proporcionada por el Licitante) para la aplicación de evaluaciones a PS-I, supervisores, capacitadores, agentes de calidad, del Licitante, así como PS-P, PS-I Especializados, PS-I Especializados MST que participan en la operación de las campañas que requiera el Instituto. El Instituto se reserva el derecho de validar y verificar en cualquier momento las evaluaciones.
  - En caso de presentarse por parte de las áreas requirentes del Instituto la solicitud de ejercer los servicios de éste contrato para nuevas campañas, el Licitante contará con un período máximo de dos semanas a partir de la solicitud, para habilitar los servicios solicitados incluyendo la habilitación de infraestructura y capacitación correspondiente a PS-I, PS-P, PS-I Especializados, PS-I Especializados MST.
  - Para la campaña Cobranza y Servicios DIR, los agentes de calidad y supervisores serán provistos por el Instituto para la atención de dicha campaña.
  - Para las campañas Código Infarto, el perfil requerido para el personal de atención será especialista en salud con licenciatura concluida en ciencias de la salud, ya sea titulado o pasante, con experiencia de atención de casos vía telefónica, debiendo aprobar la entrevista y periodo de prueba supervisado por el personal de la Dirección de Prestaciones Médicas.

Referente al personal para inicio de operaciones por parte del Licitante, se requiere lo siguiente:

## Convocatoria

### Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- Previo al inicio de la operación, para las campañas de Contribuyente y Derechohabiente telefonía, Medios Electrónicos, Cita Médica, Mesa de Servicio Tecnológico y para el resto de las campañas CCIMSS, personal del Instituto transferirá la metodología y protocolos de atención del servicio al personal del Licitante con los roles de: capacitadores, supervisores, agentes de calidad y PS-I. El personal del Instituto continuará realizando dicha actividad durante el primer mes posterior al inicio de la operación y cuando se requiera para mejorar los niveles de atención.
- Para todas las campañas, los administradores del contrato podrán brindar sesiones de capacitación y asesoría durante la vigencia del mismo o cuando lo determinen necesario para mejorar los niveles de atención por parte del proveedor de servicio. Así mismo deberá atender las recomendaciones que emita el Instituto utilizando diferentes metodologías como usuario simulado, role play, focus group, entre otras para medir el nivel de conocimientos.
- El personal capacitado entrará en operación programada de acuerdo a la volumetría a partir de la fecha de inicio de servicio de atención telefónica con al menos 100 PS-I para la campaña contribuyente, 50 para la campaña derechohabiente, 1 PS-I para la campaña Yo Crezco. Para el servicio de medios electrónicos, 14 PS-I para la campaña chat contribuyente, 18 para la campaña chat derechohabiente, 1 PS-I para la campaña correo contribuyente y 1 PS-I para la campaña correo derechohabiente para el resto de las campañas CCIMSS, el Licitante deberá referirse a los apéndices correspondientes,
- Para la Campaña Cita Médica el personal capacitado entrará en operación programada de acuerdo a la volumetría a partir de la fecha de inicio de servicio con al menos 90 PS-I.
- Para las campañas Derechohabiente y Contribuyente en sus medios de atención telefonía, medios electrónicos y Cita Médica, se requiere que el Licitante cuente con la plantilla necesaria para atender el número de llamadas e interacciones recibidas en los distintos medios de captación.
- El Licitante una vez que sea adjudicado deberá proporcionar personal dedicado para atender las campañas Derechohabiente y Contribuyente telefonía, Medios Electrónicos, Cita Médica, Mesa de Servicios Tecnológicos y las que en éste documento menciona así como en sus respectivos apéndices haga referencia o requiera el Instituto, en las instalaciones que para este efecto determine el Instituto, para lo cual deberá incorporar como parte de su propuesta la presentación del currículum en donde se establezca la experiencia laboral, el cumplimiento del nivel académico y certificaciones en el uso de la infraestructura ofertada e instalada.
- Además de lo aquí descrito, las campañas que así lo requieran y a través de sus apéndices que forman parte del presente contrato, indican los requerimientos específicos a ser atendidos por el Licitante.
- Para la campaña de Cita Médica:
  - Las actividades de transferencia de la metodología y protocolos de atención del servicio es de 5 horas, en las cuales personal del Instituto capacitará al personal del Licitante en los roles de: capacitadores, supervisores, analistas de calidad y PS-I.
  - Como máximo 10 días naturales posterior al inicio de operación, se requiere que el Licitante cuente con la plantilla completa.
  - El Licitante deberá contar con una herramienta informática que le permita la comunicación y programación de citas con los sistemas del Instituto detalladas en el Apéndice Cita Médica para lo cual, el Licitante deberá detallar y mostrar la infraestructura tecnológica con la que brindará la solución ofertada a efecto de verificar que cumpla con las condiciones técnicas establecidas por la Coordinación de Servicios Digitales y de Información para la Salud y Administrativos del Instituto.

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



○

El Instituto podrá en cualquier momento verificar la calidad del servicio o la información proporcionada por el personal del Licitante asignados a las campañas del Instituto, reservándose el derecho de solicitar el cambio de alguno de ellos, que a su juicio no cumpla con los parámetros requeridos. Esta verificación se realizará a través de monitoreos practicados por el personal del Instituto y/o terceros, derivados del análisis de reportes, audio de las llamadas, chats, correos electrónicos y sus respectivas grabaciones, así como quejas recibidas por parte de los usuarios del servicio, visitas de calidad, auditorías y las que determine el Instituto.

**Proceso de Capacitación y Desarrollo.**

El Licitante deberá elaborar y brindar un programa de capacitación para las campañas CCIMSS detectando áreas prioritarias, necesidades de capacitación, número de cursos y de instructores, además de lugares, fechas, horarios, materiales, equipos, entre otros. El desarrollo y proceso de capacitación propuesto por el Licitante se entregará en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto y deberá incluir por lo menos los siguientes aspectos, siendo estos últimos enunciativos más no limitativos. El Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usará para la capacitación del personal PS-I Supervisores de Operación, Supervisores de Calidad, Analistas Formadores, y Analistas de Calidad durante la vigencia del contrato.

- Calendario de evaluaciones para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto, esto se deberá realizar y entregar como mínimo bimestralmente durante la vigencia del contrato.
- Plan de trabajo para la capacitación en procesos de atención al solicitante, que incluirá el calendario de capacitaciones periódicas para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto considerando los resultados de las evaluaciones aplicadas para la totalidad de los agentes.
- El Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usará para el programa de capacitación para el personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos más no limitativos.

**El Modelo de Capacitación requerirá:**

- **Análisis de las necesidades.** El Licitante deberá identificar las habilidades específicas que se necesitan para desarrollar el trabajo, analizar las habilidades y las necesidades de los PS-I actuales, de los futuros ingresos y desarrollar objetivos específicos y medibles en conocimientos y desempeño. Los resultados y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por el Licitante para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.
- **Planteamiento.** El Licitante deberá conjuntar y revisar periódicamente la información relacionada con las campañas que le proporcione el personal asignado por el Instituto, para elaborar el contenido del modelo de capacitación, incluyendo cuadernos de trabajo, ejercicios, métodos, lugar, cantidad de

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**



**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- personas y adecuaciones de acuerdo a las necesidades del Instituto. Los resultados, los periodos de revisión y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por el Licitante para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.
- Validación. El Licitante deberá identificar y ajustar el modelo de capacitación acorde a las necesidades de las campañas del Instituto, aún considerando si se presenta a un público representativo reducido. Los resultados y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por el Licitante para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.
  - Aplicación. El Licitante deberá aplicar el modelo de capacitación usando técnicas como: capacitación práctica, aprendizaje programado, actividades en piso, actividades simuladas y actividades audiovisuales entre otras. El modelo puede ser adecuado a petición del personal del Instituto conforme a las necesidades de las campañas. Los resultados y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por el Licitante para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.
  - Evaluación, Control y Seguimiento. El Licitante por medio de una plataforma informática permitirá la interacción del usuario con el material de capacitación para dar seguimiento, evaluar y determinar el éxito o el fracaso del modelo de capacitación. El personal asignado por el Instituto revisará y validará los procesos y resultados. Las etapas de evaluación, control y seguimiento en el proceso de capacitación deberán seguir:
    - Normas de evaluación
    - Examen anterior al curso.
    - Incluir Empleados ya capacitados.
    - Examen posterior al curso.
    - Asignación al puesto calificado de acuerdo a la descripción. (Cambio de Campaña, promoción Supervisor, Gerente, etc.)
    - Seguimiento del personal capacitado en operación y calidad.

El Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usará para el programa de calidad para el personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos más no limitativos.

Calendario de evaluaciones para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto, esto se deberá realizar y entregar como mínimo bimestralmente durante la vigencia del contrato.

Plan de trabajo para la capacitación en procesos de atención al solicitante, que incluirá el calendario de capacitaciones periódicas para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto considerando los resultados de las evaluaciones aplicadas para la totalidad de los agentes.

El Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usará para el programa de capacitación para el personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos más no limitativos.

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacionales  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



El Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usara para el programa de reclutamiento del personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos más no limitativos.

Las evaluaciones a de personal a que se refiere el presente Anexo Técnico y Apéndices serán enviadas por parte del Licitante y validadas por personal del Instituto (área requirente), revisadas de manera bimestral.

### **Aseguramiento de la Calidad**

El Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usará para el programa de calidad para el personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos más no limitativos.

Se realizarán evaluaciones de calidad de forma periódica al personal del proveedor según lo determine las áreas requirentes del Instituto. En caso de calificación menor a 85 en la evaluación, el agente deberá ser retirado de la operación en piso y ser incluido en un nuevo proceso de capacitación. Sólo en caso de obtener la calificación aprobatoria en la nueva evaluación podrá reincorporarse a la campaña.

Tanto en el proceso de selección como en las evaluaciones de calidad, el personal propuesto por el Licitante para brindar el servicio, si se da una segunda calificación reprobatoria, el PS-I no deberá ser considerado para brindar el servicio al Instituto. Las áreas requirentes del Instituto validarán a los PS-I por campaña y medio de captación.

Los supervisores de las campañas CCIMSS antes de su liberación a operación deberán contar con el VoBo del administrador de la campaña o el personal designado por el Instituto.

El Licitante deberá entregar a las áreas administradoras de la campaña que corresponda un reporte electrónico del personal evaluado incluyendo su documentación correspondiente con la frecuencia que el Instituto determine, en los términos que el presente Anexo Técnico especifica.

Las áreas requirentes podrán solicitar y realizar evaluaciones de calidad de forma periódica al personal asignado a las campañas, según lo determinen.

### **8. Necesidades de Infraestructura Operativa**

**Componentes habilitadores PS-P, PS-I, PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores.**

Para el personal que operará el CCIMSS en las instalaciones del Instituto, el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- El Licitante deberá mantener actualizado a la última versión liberada en el mercado y vigente durante el periodo contratado, las licencias de uso y contratos de mantenimiento de la herramienta o solución tecnológica ofertada del CCIMSS.
- El Licitante deberá proporcionar y habilitar los accesorios telefónicos o SoftPhone con diademas alámbricas estereofónicas con controlador de volumen que integre características DSP para el procesamiento digital de la voz compatible con la mayoría de las tecnologías de USB con micrófono y supresor de ruido, tipo Plantronics o equivalente.
- El Licitante deberá proporcionar y habilitar el cableado, equipo activo y demás componentes para habilitar los servicios de nodos de voz y datos requeridos para las estaciones PS-I, PS-I Especializados y PS-I Especializados MST, PS-P en las instalaciones del Instituto.
- Para posición PS-P, PS-P Especializados y PS-P Especializados MST: Mampara con gaveta y mecanismo de seguridad (llave) en parte superior y tapizado con tela absorbente de ruido con medidas preferentes de 0.90 x 0.60 x 1.70, sillas ergonómicas con respaldo, giratorias y reclinables, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos, con al menos 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad preferentemente.
  - Al menos dos posiciones deberán contar con características para personal de capacidades diferentes, las mismas consideraran adaptabilidad para personas con discapacidad motriz que utilizan silla de ruedas.
- Para posición PS-I: Las mamparas tendrán las medidas preferentemente de 0.90 x 0.60 x 1.70 con gaveta de 0.40 x 0.30 que incluya mecanismos de seguridad (llave).
- Para las posiciones de Supervisión: Las mamparas serán preferentemente de al menos 1.20 x 0.60 x 1.70 con gaveta y mecanismo de seguridad (llave) de 0.40x0.30 en parte superior, para el caso de la Campaña Cobranza y Servicios DIR, será de tipo "periquera" y para las Campañas Código Infarto serán del mismo tipo de inmobiliario operativo, conforme a lo descrito en los Apéndice de cada campaña.
  - Al menos una posición deberá contar con características para personal de capacidades diferentes, las mismas consideraran adaptabilidad para personas con discapacidad motriz.
- 25 componentes habilitadores para las campañas Derechohabiente y Contribuyente en el inmueble ubicado en Av. Paseo de la Reforma No.476, referirse al Apéndice correspondiente.
- 41 componentes habilitadores para la campaña Cobranza DIR en el inmueble ubicado en Toledo No. 21 Mezzanine, inicialmente, pudiendo tener ajustes de acuerdo a lo establecido en el Apéndice correspondiente.
- Componentes habilitadores para la campaña Mesa de Servicios Tecnológicos en el inmueble ubicado en Toledo 21 6 piso, referirse al Apéndice correspondiente
- 9 componentes habilitadores para la campaña del Órgano Interno de control, el Licitante ganador debe considerar solo el equipo de cómputo y accesorios para la gestión de llamadas telefónicas (diademas alámbricas e inalámbricas) lo anterior estará ubicado en Av. Revolución NO. 1586 1er. piso Col. San Ángel, Delegación. Álvaro Obregón México, D.F. 01000, referirse al Apéndice correspondiente.
- 5 componentes habilitadores para las campañas Cita Médica en el inmueble ubicado en Insurgentes Sur No. 253 Col Roma Sur C.P. 06700 Delegación Cuauhtémoc México DF.
- 5 componentes habilitadores para Área Técnica en el inmueble ubicado en Av. Paseo de la Reforma No.476.
- Para la prestación del servicio PSP en instalaciones del Instituto, las mamparas deberán contar con las especificaciones solicitadas por el Instituto, esto en virtud a que se requiere el número de estaciones de acuerdo a cada servicio solicitado dentro de espacios físicos finitos, la consideración de las dimensiones

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- se hacen con base a ese espacio físico finito contemplando estaciones de supervisor y estaciones de personal con discapacidad, así mismo el mobiliario a ser utilizado por el personal de atención PS-P, PS-I, PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en el Instituto. Por lo que respecta al tapizado con tela absorbente de ruido, se deberá incluir el mobiliario que el proveedor proporcione en las instalaciones del Instituto, mismo que ofrecerá aislamiento al ruido evitando de esta forma confusión entre las diferentes llamadas simultáneas que se reciben y atienden.
- Las sillas preferentemente deberán contar con al menos 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad.
  - Para la prestación del servicio PSP en instalaciones del Instituto, las mamparas deberán contar con las especificaciones solicitadas por el Instituto, esto en virtud a que se requiere el número de estaciones de acuerdo a cada servicio solicitado dentro de espacios físicos finitos, la consideración de las dimensiones se hacen con base en el espacio físico asignado y finito incluyendo estaciones de supervisor y estaciones de personal con discapacidad, así mismo el mobiliario a ser utilizado por el personal de atención PS-P, PS-I, PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en las instalaciones del Instituto deberá incluir aislantes de ruido para evitar confusión entre las diferentes llamadas simultáneas que se reciben y atienden, así como espacio de almacenamiento mínimo para objetos y artículos propios de la operación y documentación sensible, los cuales deberán integrar mecanismos de seguridad para resguardo.
  - Con lo anterior se puede comentar que uno de los beneficios de la utilización del mobiliario descrito, toma en cuenta las horas que permanece sentado el personal del Instituto, por ergonomía, higiene y seguridad en el trabajo, dado que es obligatorio el vigilar los puntos antes indicados conforme a la norma que establece las disposiciones para el desarrollo de actividades de seguridad e higiene en el trabajo en el IMSS., así como la normatividad y recomendaciones que emitan la comisiones mixtas de seguridad e higiene en el IMSS.
  - Para la prestación del servicio PSP en instalaciones del Instituto, las especificaciones de las mamparas solicitadas por el Instituto, se realizaron considerando el número de estaciones de acuerdo a cada servicio solicitado en el presente documento, con base en el espacio físico asignado y finito incluyendo estaciones de supervisor y estaciones de personal con discapacidad, así mismo el mobiliario a ser utilizado por el personal de atención PS-P, PS-I, PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en las instalaciones del Instituto deberá incluir aislantes de ruido para evitar confusión entre las diferentes llamadas que se reciben y atienden, así como espacio de almacenamiento mínimo para objetos y artículos propios de la operación y documentación sensible, los cuales deberán integrar mecanismos de seguridad para resguardo.
  - Las medidas del mobiliario para PS-P especializado podrá variar siempre y cuando pueda acomodarse de manera ergonómica y funcional a la cantidad agentes que se requieren por campaña y en los espacios con que cuenta el Instituto; para lo anterior también se deberá cumplir con la norma que establece las disposiciones para el desarrollo de actividades de seguridad e higiene en el trabajo en el IMSS, así como la normatividad y recomendaciones que emitan la comisiones mixtas de seguridad e higiene en el IMSS.
  - Las sillas preferentemente deberán contar con al menos 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad, tomando en cuenta las horas que permanece sentado el personal del Instituto, por ergonomía, higiene y seguridad en el trabajo, dado que es obligatorio el vigilar los puntos antes indicados conforme a la norma que establece las disposiciones para el desarrollo de actividades de seguridad e higiene en el trabajo en el IMSS., así como la normatividad y recomendaciones que emitan la comisiones mixtas de seguridad e higiene en el IMSS.
  - Los mecanismo de seguridad (llave) en parte superior del mobiliario descrito en los Componentes habilitadores PS-P, PS-I, PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en instalaciones del Instituto, deberá garantizar la seguridad e impedir razonablemente la apertura no autorizada.

**DIVISION MEXOS  
CONTRATOS**

**Mamparas por campañas:**

- Para las campañas Derechohabiente, Contribuyente y Cita Médica se requieren 60 para PS-P y 5 Supervisor, 60 componentes habilitadores para las campañas Derechohabiente y Contribuyente, referirse al Apéndice correspondiente
- Cita Médica en el inmueble Hamburgo, referirse al Apéndice correspondiente.
- Para la campaña Mesa de servicios Tecnológicos en el inmueble ubicado en Toledo 21 planta baja, referirse al Apéndice correspondiente.
- Para la campaña Órgano Interno de Control 7 componentes habilitadores para la campaña del Órgano Interno de control (área de operadores) ubicada Av. Revolución No. 1586 1er. piso Col. San Ángel, Delegación. Álvaro Obregón México, D.F. 01000, referirse al Apéndice correspondiente.
- Para la campaña Cobranza y Servicios DIR, 41 componentes habilitadores en el inmueble ubicado en Toledo No. 21 Mezzanine, inicialmente, pudiendo tener ajustes de acuerdo a lo establecido en el Apéndice correspondiente.
- Para la Campaña Guarderías referirse al Apéndice correspondiente
- Para la Campaña Centros Vacacionales y Unidad de Congresos referirse al Apéndice correspondiente
- Para la campaña Velatorios referirse al Apéndice correspondiente.

El mobiliario, deberá estar en buenas condiciones de operación y deberá ser ergonómico cuyo diseño sea similar con las que cuenta actualmente el Instituto.

El mobiliario (mamparas y sillas) deberá proporcionarse e instalarse previo al inicio de operación del servicio, por lo que el Licitante podrá habilitar mobiliario en buenas condiciones de operación, garantizando la continuidad operativa del servicio.

En caso de deterioro del mobiliario o desgaste por uso, deberá ser remplazado por parte del Licitante por mobiliario en buenas condiciones de operación en un plazo no mayor a un día natural a partir del reporte por parte de los administradores de la campaña, sin costo adicional para el Instituto.

Para el caso del suministro de equipo electrónico utilizado por los PS-P, PS-I Especializados, PS-I Especializados MST (CPU, monitor, mouse, teclado, diadema, no-break, entre otros.), éste deberá estar en buenas condiciones de operación y en caso de falla, deberá ser sustituido sin costo adicional para el Instituto, a más tardar 8 horas hábiles posteriores a la notificación por escrito hecha al Licitante por parte del área requirente.

Para el caso de reemplazo de equipo electrónico utilizado por los PS-P, PS-I Especializados, PS-I Especializados MST (CPU, monitor, mouse, teclado, diadema, no-break, entre otros.), éste deberá ser sustituido 8 horas posteriores a la notificación por escrito hecha al Licitante por parte del área requirente.

**Equipo de Monitoreo en pisos de Operación**

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



El Licitante deberá habilitar el acceso a las pantallas de monitoreo en las ubicaciones definidas, a los sistemas de CCIMSS ofertados a fin de mostrar en línea, los detalles de los principales indicadores de la operación, así como posibles desviaciones que permitan a las áreas requirentes tener conocimiento de los indicadores operativos y en su caso, la toma de decisiones preventivas o correctivas correspondientes, para lo cual la solución propuesta deberá incluir el equipamiento de seguridad (firewalls) con las características necesarias a efecto de acceder desde las ubicaciones definidas para estas pantallas, los sistemas de cómputo ofertados por el Licitante, y deberá cumplir con las definiciones que en materia de Seguridad perimetral define el Instituto en el Apéndice XV. Seguridad Perimetral para el servicio de CCIMSS.

Las pantallas de Supervisión, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

En las instalaciones del Instituto, el Licitante deberá proporcionar y habilitar pantallas planas (LED o equivalente) de al menos 60 pulgadas, en donde se muestre en línea, la información relevante del servicio, tal como estadística, incidencias, avisos y actualizaciones, de manera que tanto el personal del Instituto tengan acceso a dicha información de forma permanente para todas las campañas y área técnica, las cuales se instalarán en los siguientes sitios:

- 6 pantallas de supervisión para las campañas Derechohabiente en el inmueble ubicado en Av. Paseo de la Reforma No.476 el conjunto Reforma-Tokio-Toledo
- 5 pantallas de supervisión para la campaña Cobranza DIR en el inmueble ubicado en Toledo No. 21 Mezzanine, Toledo 21 Piso 7 y/o Av. Pasco de la Reforma No. 476
- 4 pantallas de supervisión para la campaña Mesa de Servicio Tecnológicos en el inmueble ubicado en Toledo 21 planta baja piso
- 3 pantallas de supervisión para la campaña del Órgano Interno de control ubicada en Av. Revolución No. 1586 1er. piso Col. San Ángel, Delegación. Álvaro Obregón México, D.F. 01000
- 5 pantallas de supervisión para área Técnica en el inmueble ubicado en Av. Paseo de la Reforma No.476.
- 2 pantallas de supervisión para las campañas Guardería ubicado en el inmueble ubicado en Av. Paseo de la Reforma Número 476.
- 2 pantallas de supervisión para las campañas Centros Vacacionales y Unidad de Congresos ubicado en el inmueble ubicado en Av. Paseo de la Reforma Número 476.
- 2 pantallas de supervisión para las campañas Velatorios ubicado en el inmueble ubicado en Av. Paseo de la Reforma Número 476.
- 3 pantallas de supervisión para la campaña Cita Médica ubicados en el inmueble de Hamburgo 18, asimismo, las pantallas de los equipos PC para esta campaña, deberán incluir doble monitor, cubriendo las especificaciones descritas en el presente documento.

La instalación de red, voz, datos, eléctricas que apliquen, para de los componentes descritos, será efectuada por el Licitante, en los lugares que el Instituto designe dentro de sus instalaciones.

Los posiciones de servicios y operación PS-P y PS-I, supervisión y coordinación solicitados por las áreas requirente o Ventanilla Única para operar en las instalaciones del Instituto, podrán ubicarse en cualquiera

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



de los inmuebles del Instituto, por lo que el Licitante deberá considerar las configuraciones e infraestructura de comunicaciones y seguridad perimetral que permita acceder a la solución tecnológica ofertada.

**Equipo de cómputo para agentes PS-P y PS-I, PS-I Especializado MST, PS-P Especializado, en Instalaciones del Instituto**



Las computadoras para agentes PS-P deben cumplir con las siguientes características mínimas para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

**Módulo Base**

- Intel Core I7-3770
- Tarjeta Madre Chipset Intel Q67
- Memoria RAM de 8GB.
- Tarjeta de video.
- Controlador de disco duro Serial ATA.
- Sistema operativo Windows versión 10 edición profesional, en idioma español, 64 bits; así como sistema de oficina Microsoft Office última versión (al menos 2013 stand alone), idioma español, 64 bits, edición profesional.
- Contar con la instalación de software debidamente licenciado de antivirus y spyware, el Licitante debe proporcionar el licenciamiento que ampare el uso de dicho software.
- 6 Puertos USB libres después de configuración (2 al Frente y 4 Traseros). Versión 2.0. mínimo.
- Seguridad por password para encendido y configuración.
- Gabinete small o pequeño o all-in-one, de fácil acceso a sus componentes (sin necesidad de herramienta para abrir la cubierta y retirar unidades de almacenamiento)
- Unidad óptica con Bandeja de carga automática (DVD +/- RW), lectura y escritura de CD/DVD.
- Cable de alimentación eléctrica.
- No-Break por cada computadora que garantice al menos la operación de 15 minutos.
- Contar con la instalación de software debidamente licenciado de antivirus y spyware, el Licitante deberá proporcionar el licenciamiento que ampare el uso de dicho software.
- Atendiendo a lo anterior se hace obligatorio que el licitante adjudicado proporcione licenciamiento y ampare el uso de dicho software licenciado de antivirus y spyware, para la operación en equipos de cómputo del personal de atención PS-P, PS-I. PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en Instalaciones del Instituto y en las instalaciones del proveedor.

**Disco Duro Interno**

- Disco Duro de al menos 500 GB para PS-P general y de 1 TB para equipos de PS-P de supervisión.
- Interfase Serial (SATA).

<p style="text-align: center;"><b>Convocatoria</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Número IA-019GYR019-E255-2017</b></p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p><b>MÉXICO</b> GOBIERNO DE LA REPÚBLICA</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div>
---	---

- 7200 RPM mínimo.

#### Disco Duro Externo

- Disco Duro Externo Portátil de al menos 2 TB únicamente para equipos de PS-P de supervisión.
- Interfase USB 3.0.

#### Mouse

- Misma marca del fabricante del equipo de cómputo.
- Óptico
- 2 Botones Scrolling Mouse
- Interfase USB

#### Teclado

- Misma marca del fabricante del equipo de cómputo.
- En español.
- Interfase USB.

#### Monitor

- Misma marca del fabricante del equipo de cómputo.
- Pantalla Plana.
- Pantalla de 19" wide screen para agente PS-P y PS-I en instalaciones del Instituto
- Pantalla de 23" wide screen para equipos de supervisión.
- Cable de alimentación eléctrica
- Cable de Interfase a la pantalla o monitor.
- Que cumpla con la Certificación EPEAT.

#### Conector de Red

- Ethernet 10/100/1000
- Compatible con IEEE 802.3
- Conector RJ45.
- Detección y configuración automática de velocidad de conexión (autosensing ó autonegociación).
- Soporte para encendido y apagado remoto (Wake on Lan)

ANEXO  
DIVISION DE CONTRATAS



**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



El equipo de impresión para agentes PS-P y PS-I, en instalaciones del Instituto que sea requerido, será solicitado por cada área requirente, identificando las características técnicas mínimas en los Apéndices correspondientes.

Los equipos de supervisión para la campaña Cita Médica, deberán incluir 2 monitores.

Para los equipos de cómputo provistos por el Licitante a utilizar por los agentes PS-I y PS-P, PS-P Especializado, PS-I Especializado MST deberá:

- Habilitarse agente de seguridad para bloqueo de puertos USB a petición del área requirente y/o el Instituto.
- En las estaciones de trabajo con sistemas de almacenamiento extraíbles y de grabación en medio externo (DVD, CD, entre otros), dichos puertos y/o periféricos deberán tener la capacidad de ser bloqueados a petición del área administradora del contrato o del Instituto.
- La instalación de software antivirus, spyware y malware entre otros, debidamente licenciado, el Instituto deberá contar con copia del licenciamiento vigente que ampare el uso de dicho software durante la vigencia del contrato.
- El Licitante deberá proporcionar un cronograma de mantenimiento y actualización del Hardware y Software provisto como parte de la solución tecnológica ofertada avalado por parte de los fabricantes de los componentes ofertados, además de la garantía de soporte por parte de los fabricantes.
- Con la finalidad de acceder a las páginas de organismos gubernamentales, salud, seguridad social o de farmacéuticas tanto nacionales como internacionales, el Licitante deberá brindar acceso a navegación a la nube de Internet a los equipos de cómputo habilitados en el Instituto (agentes PS-P, PS-I, PS-P supervisión PS-I Especializados, PS-I Especializado MST y Pantallas), para lo cual, en su caso, el Licitante recibirá de las áreas requirentes del Instituto el listado de sitios permitidos para dicha navegación a Internet a través de la infraestructura del Licitante, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- Los agentes PS-I y PS-I Especializado MST y PS-P deberán contar con el acceso al aplicativo de la Mesa de Servicios ARS Remedy o las herramientas vigentes, así como a los aplicativos Institucionales que atienden los operadores de la MST, URL's requeridas para sus servicios, accesos de seguridad y el servicio de encuestas de satisfacción, esto es enunciativo mas no es limitativo y cuando un nuevo servicio se incorpore a la MST se deberá efectuar las configuraciones en los equipos de seguridad informática (firewalls e infraestructura del Licitante) necesarias para que pueda ser operado a través de la MST para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- Para las campañas Derechohabiente y Contribuyente los PS-P, supervisores y personal de coordinación deberán contar con los permisos en sus equipos de cómputo para ingresar a las aplicaciones del portal del IMSS, así como a las herramientas de configuración para el acceso vía WEB (IDSE, SIPARE, SUA, Escritorio Virtual entre otros), para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- Los equipos que se suministren para el Instituto y operados por personal del Instituto, los puertos no estarán bloqueados durante la operación y serán utilizados de acuerdo a las necesidades operativas de cada campaña durante la vigencia del contrato.

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- Los equipos con el procesador Intel Core I7-3770 o similar a que se hace mención serán utilizados para la operación del personal de atención PS-P, PS-I. PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en Instalaciones del Instituto y no así en las instalaciones del proveedor, las características que se solicitan son mínimas, los licitantes podrán ofertar características iguales o superiores, tomando en cuenta que el procesador es el elemento más importante en una computadora el cual permite la multitarea y el proceso de grandes volúmenes de información.
- Las computadoras que se especifican serán utilizada para la operación del personal de atención PS-P, PS-I. PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en Instalaciones del Instituto, en las instalaciones del proveedor podrá utilizar equipo que el licitante determine siempre y cuando cumpla con los niveles de servicios establecidos en la convocatoria.
- 

### Equipo de cómputo para equipo de supervisión en Instalaciones del Instituto

Las computadoras para PS-P de supervisión que designe el personal a cargo del Instituto deben cumplir con las siguientes características mínimas para lo cual el Licitante debe detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

#### Módulo Base

- Séptima generación del procesador Intel® Core™ i7-7500U (4MB Caché, hasta 3.50 GHz)
- Pantalla LED iluminada con antirreflejo de 15.6" de alta definición completa (FHD) (1920 x 1080)
- 16GB de Memoria un solo Canal DDR4 a 2400MHz (1 DIMM x 16GB).
- Sistema operativo Windows versión 10, edición profesional, en idioma español, 64 bits.
- Sistema de oficina Microsoft Office última versión (al menos 2013 stand alone), idioma español, 64 bits, edición profesional.
- 1 Puerto HDMI v1.4ª.
- 2 Puertos USB 3.0.
- Un puerto USB 2.0.
- 1 Ranura de bloqueo Kensington.
- 1 lector de tarjeta SD (SD, SDHC, SDXC).
- Seguridad por password para encendido y configuración.
- Altura preferente: 23,3 mm (0,92") x Ancho: 390 mm (15,35") x Profundidad: 259 mm (10,20")  
3 celdas/42 WHr: no táctil: 2,36 kg (5,20 lb) Táctil: 2,35 kg (5,19 lb)
- Unidad óptica con Bandeja de carga automática (DVD +/- RW), lectura y escritura de CD/DVD.
- Teclado iluminado, español.
- Cable de alimentación eléctrica.
- No-Break por cada computadora que garantice al menos la operación de 15 minutos.
- Contar con la instalación de software debidamente licenciado de antivirus y spyware, el Licitante debe proporcionar el licenciamiento que ampare el uso de dicho software.
- Gráficos AMD Radeon™ R7 M445 2G GDDR5.

ANEXO  
DIVISION DE CONTRATOS

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



**Mouse**

- Misma marca del fabricante del equipo de cómputo.
- Inalámbrico RF Plug and Play.
- Resolución de movimiento 1000 ppp.
- Óptico.
- 3 Botones Scrolling Mouse.
- Interface USB.

**Disco Duro**

- Disco Duro de 2TB.
- Interface Serial (SATA).
- 5400 RPM mínimo.

**Disco Duro Externo**

- Disco Duro Externo Portátil de al menos 2 TB únicamente para equipos de PS-P de supervisión.
- Interface USB 3.0.

**Teclado**

- Misma marca del fabricante del equipo de cómputo.
- En español.
- Interface USB.

**Pantalla:**

- Misma marca del fabricante del equipo de cómputo.
- Pantalla LED iluminada con antirreflejo de 15.6" de alta definición completa (FHD) (1920 x 1080)
- Pantalla de 19" wide screen para PS-P general y monitores de 23" wide screen para equipos de supervisión.
- Para la campaña Cita Médica la oferta incluirá 2 pantallas de supervisión
- Cable de alimentación eléctrica
- Cable de Interfase a la pantalla o monitor.
- Que cumpla con la Certificación EPEAT.

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



**Conector de Red**

- Ethernet 10/100/1000
- Compatible con IEEE 802.3
- Conector RJ45.
- Detección y configuración automática de velocidad de conexión (autosensing ó autonegociación).
- Soporte para encendido y apagado remoto (Wake on Lan)

El Licitante deberá proporcionar al personal del Instituto el password de administración de los equipos de cómputo correspondientes a PS-P de supervisión.

**9. De las Bases de Datos**

El Licitante será el responsable de salvaguardar toda la información (almacenamiento y base de datos) relacionada con el CCIMSS durante la vigencia del contrato; debiendo cumplir con los estándares de seguridad (basado en ISO 27001:2013) y Normatividad vigente en materia de Protección de datos Personales. El Licitante deberá contar en su totalidad con el hardware y software necesarios para el almacenamiento y protección de las bases de datos generadas como consecuencia de la prestación del servicio, con lo que asegurará que no existirán transmisiones o consultas de información que no sean autorizadas por Instituto.

El Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta el servicio del CCIMSS, la integración de una base de datos derivados de las solicitudes de atención por cualquier medio de captación y campaña, para lo cual el Licitante deberá contar con un Administrador de Bases de Datos (DBA, por sus siglas en inglés), y deberá mostrar mediante curriculum, experiencia y dominio de las herramientas ofertadas, tener capacidad y experiencia para realizar al menos las siguientes acciones periódicas durante la duración de la prestación del servicio:

- Gestionará respaldos y recuperación automatizados empleando rutinas programadas diarias.
- Contará con un administrador de estadísticas automatizado.
- Permitirá la administración de la base de datos desde al menos tres tipos de navegadores, conforme a los requerimientos del Instituto.
- Contar con herramientas de enmascaramiento de datos como medida adicional de seguridad en la base de datos.
- Soportará todos los tipos de datos relacionales estándares, así como también datos nativos como XML, texto, imágenes, documentos y audio.
- Durante la vigencia del servicio se otorgará acceso a toda la información generada por campaña al personal que el Instituto designe. El acceso será únicamente de consulta y para verificar la información que se esté generando como parte del servicio, así mismo, el Licitante apoyará y capacitará al personal que el Instituto designe por escrito para realizar las consultas de información que esta necesite.

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- Permitirá el acceso a la información a través de interfaces estándares como SQL, JDBC, SQIJ, ODBC.Net, SQL/XML, XQuery y WebDAV, sin aplicar una herramienta de terceros.
- Integrar una base de conocimiento por campaña, que se compondrá con la información que el Instituto entregue al Licitante, o bien, con la que se genere durante la prestación del servicio.
- Proporcionará respaldos y recuperación automatizados empleando rutinas programadas al menos con respaldos totales semanales (los domingos) e incrementales diarios.
- Permitirá la administración de la base de datos desde al menos 3 tipos de navegadores: Microsoft Internet Explorer versión 9 o superior, Mozilla Firefox versión 34 o superior y Google Chrome en su última versión.
- Contará con herramientas de enmascaramiento de datos como medida adicional de seguridad de la base de datos, sin aplicar una herramienta de terceros.
- Soportará todos los tipos de datos relacionales estándares, así como también datos nativos como XML, texto, imágenes, documentos y audio.
- Permitirá el acceso a la información a través de interfaces estándares como SQL, JDBC, SQLJ, ODBC.Net, OLE.Net, SQL/XML, XQuery y WebDAV, sin aplicar una herramienta de terceros.
- La base de datos incluyendo las grabaciones deberá ser almacenada en el sistema al menos 90 días hábiles y permitir ser consultada, debiendo el Licitante realizar respaldos de la base de datos incluyendo grabaciones de las llamadas y entregarlos vía oficio en disco duro externo o medio de almacenamiento óptico (CD o DVD) al Instituto de manera mensual adjunta a la factura correspondiente por campaña.
- Contará con las respectivas licencias del software que para fines de proporcionar el servicio utilice, así como aquellas necesarias para las consultas remotas por parte de cada campaña que así lo solicite.

Para asegurar la integridad de la información alojada en la base de datos de la herramienta que proporcione el Licitante se realizarán de forma enunciativa mas no limitativa las siguientes acciones:

- Durante el segundo mes de iniciada la operación, el password de administración de la herramienta que genere la información electrónica para la evaluación de los indicadores de niveles de servicio establecidos, deberá ser modificada, de tal manera que la mitad del password sea conocido únicamente por personal del Instituto y la otra mitad del password sea conocido por el personal del Licitante, de manera que no pueda modificarse la configuración previamente autorizada y establecida, a menos que cuente con el debido consentimiento de ambas partes. En su caso, se generarán documentos por escrito firmados por ambas partes detallando la modificación correspondiente.
- Se realizarán visitas por parte del Instituto, o del personal que éste designe, sin previo aviso a las instalaciones del Licitante donde se encuentre ubicada la base de datos para realizar revisiones a la misma y determinar su integridad así como la revisión de las bitácoras de mantenimiento y de cambios, acceso a la misma, la información deberá ser consistente con los cambios y/o mantenimientos solicitados.
- El Licitante deberá permitir al Instituto realizar todas las acciones de verificación que se determinen para garantizar la integridad de la información.

**10. De las Bases de Conocimiento, CRM (Customer Relationship Management) y BI (Business Intelligence)**

El Licitante integrará y operará una base de conocimiento y esta deberá ser "alimentada de información" a través de un CTI o cualquier otro aplicativo que integre la solución del Licitante, base de datos o integración que el Instituto determine y será explotada a través de un CRM y un BI.

El desarrollo de bases de conocimiento, CRM y BI será por cada campaña y deberá estar disponible desde el inicio de operación del servicio objeto del presente contrato, considerando los detalles operativos expresados en los apéndices correspondiente, mismos que forman parte integral del presente documento.

El CRM deberá incluir al menos las siguientes funcionalidades, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

- Se compondrá con la información que el Instituto entregue al Licitante, así como los registros de información que se genere por la operación diaria de cada campaña y sus diferentes medios de captación.
- La forma de visualización y reporte de los temas de la base de conocimiento a través del CRM y BI deberá de ser interactiva, con árbol de decisión y visualización en pantalla dependiendo el tema seleccionado, deberá integrar un buscador ya sea por tema, palabra clave, tipo de consulta u otros que el Instituto determine para facilitar la ubicación.
- La herramienta CRM y BI deberá proporcionar el histórico conocido de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios para cada campaña y medio de captación.
- La herramienta CRM y BI deberá de manera enunciativa más no limitativa, administrar , correlacionar y emitir reportes de los siguientes campos de información, además de aquellos que sean indicados en los apéndices correspondientes

Campos de captura y consulta generales para el CRM, los cuales son enunciativos y no limitativos.

No.	Datos
1	▪ Fecha (dd/mm/aaaa y hh:mm)
2	▪ Nombre
3	▪ Apellido Paterno
4	▪ Apellido Materno
5	▪ Entidad Federativa
6	▪ Teléfono particular
7	▪ Teléfono celular

ANEXO  
DIVISION DE CONTRATAS

**Convocatoria**  
**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional**  
**Electrónica**  
**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



8	▪ Tramite y subtrámite de la Petición (R3)
9	▪ Número de Seguro Social (NSS) con agregados (DH)
10	▪ Número de Registro Patronal (Patrón)
11	▪ Número de folio de identificación de la llamada en sistema (ID)
12	▪ Tipo de usuario
13	▪ Servicio o Especialidad
14	▪ Unidad de Medicina Familiar *
15	▪ Delegación
16	▪ Correo electrónico *
17	▪ Número de identificación de Chat en sistema (ID)
18	▪ Número de identificación de Correo electrónico en sistema (ID)
19	▪ Tipo de usuario
20	▪ Tipo de consulta
14	▪ Unidad Médica o Administrativa involucrada

- Correlacionará los temas Institucionales y generará vinculaciones por tema de la interacción entre otros, que permita la exportación de información y generación de estadísticos relacionando entre otros, medios de captación por campaña e intercampaña, detalles por peticionario tales como nombre, número de seguridad social, agregado médico, ubicación, entidad federativa, unidad médica de adscripción, sexo, edad, DID, semanas de cotización en su caso, citas médicas agendadas, atendidas y canceladas, entre otros.
- El Licitante proporcionará informes de los análisis de comportamiento, estacionalidad de temas, tipo de temas solicitados de los diferentes usuarios, entre otros; así como los análisis que ayuden a administrar la operación.
- Al inicio del contrato, el Instituto proporcionará al Licitante la información relativa a temas, trámites, servicios, scripts de atención, plantillas de correo electrónico y chats, a efecto de que el Licitante la integre en la herramienta de CRM que forme parte de su solución tecnológica propuesta.
- Actualizará su información con los sistemas Institucionales mediante mecanismos de intercambio de información denominados web services u otros y con la frecuencia que el instituto determine.
- El posible proveedor deberá considerar accesos a la herramienta base de conocimiento, CRM, BI, los cuales serán solicitados por cada campaña y para el personal que el Instituto considere necesario.

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- Los agentes PS-I, PS-I Especializado MST y PS-P habilitados por parte del Licitante para la prestación del servicio al Instituto deberán hacer uso de esta herramienta, por lo que la información registrada por estos usuarios actualizará la información contenida, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- Cada vez que el Instituto lo solicite, el Licitante deberá exportar y entregar los reportes en documento electrónico respecto al CRM y/o la base de conocimiento y/o que haya generado durante la vigencia del servicio, en el formato que se acuerde con el Instituto, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- El Licitante deberá proporcionar los servicios de configuración, diseño y desarrollo de las interfaces, protocolos y funcionalidades necesarias para integrar sus aplicaciones e infraestructura del CCIMSS con la aplicación CRM para todos los servicios, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- El Licitante deberá proporcionar los servicios de configuración, diseño y desarrollo de las interfaces, protocolos y funcionalidades necesarias para integrar la información resguardada en el CRM a las aplicaciones que el Instituto determine, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- El Licitante exportará la información contenida en el CRM en periodos que el Instituto determine a los sistemas que el Instituto solicite, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- El Licitante deberá realizar la entrega de toda la información contenida en el CRM, Base de Conocimiento y BI utilizado para las campañas establecidas en el presente contrato de manera formal al finalizar el contrato y en el formato que el Instituto determine, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- Toda información modificada en el CRM que se utilice para la realización del servicio de todas las campañas deberá ser actualizado de manera periódica y a solicitud del Instituto en los sistemas que el Instituto establezca, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

**11. Mesa de Ayuda**

- El Licitante deberá proporcionar el personal de soporte en "sitio" dentro de las instalaciones del Instituto, los cuales integraran la Mesa de Ayuda de servicio CCIMS, dicho personal deberá cumplir con licenciatura terminada en áreas de tecnología de la información y contar con la experiencia comprobada en las soluciones que el Licitante Ganados implemente como parte de su propuesta operativa.
- El soporte en "sitio" asegurará horarios de atención y cobertura de lunes a viernes de 07:30 a 21:00 horas, así como de 7:30 a 17:00 horas los días sábados y días festivos, con horario ininterrumpido, para lo cual el Licitante, deberá proporcionar cinco recursos humanos con horarios matutino y vespertino a efecto de cubrir la ventana señalada y mostrar traslape durante el día, con el fin de tener presencia permanente en la campaña Derechohabiente y Contribuyente así como en la campaña Mesa de Servicios Tecnológicos.

**ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS**



<p style="text-align: center;"><b>Convocatoria</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Número IA-019GYR019-E255-2017</b></p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p><b>MÉXICO</b> GOBIERNO DE LA REPÚBLICA</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div>
---	---

- El Licitante deberá entregar a Ventanilla Única los procedimientos de atención y escalación a fallas reportadas por cualquiera de las campañas que integran el CCIMSS, estos procedimientos deberán incluir los procedimientos de atención fallas reportadas en instalaciones del proveedor por campaña.
- El proveedor deberá enviar a ventanilla única y a los administradores de la campaña que pudiera verse afectada en su operación, los reportes que indiquen la incidencia presentada, solución aplicada y acciones que eviten su recurrencia, así como el tiempo de afectación y solución definitiva. LA entrega del mencionado reporte no deberá exceder las 24 horas posteriores al inicio de la incidencia

## 12. Mecanismos de Redundancia

El Licitante dentro de su propuesta deberá describir los mecanismos de redundancia, que permitan enfrentar problemas técnicos y operativos para mantener la prestación continua del servicio en caso de presentarse alguna contingencia, mismos que formarán parte de la solución tecnológica que oferta, detallando la composición de estos mecanismos y la relación que los mismos guardarán con los componentes de la solución tecnológica ofertada, el Licitante deberá garantizar las siguientes funcionalidades:

Suministro de energía ininterrumpida en redundancia con conexiones eléctricas y circuitos separados de la red normal y computacional. En el caso de las instalaciones en el Instituto, el Licitante deberá proporcionar un equipo de respaldo de suministro eléctrico ininterrumpible (UPS por sus siglas en inglés, Uninterruptable Power Supply or Systems) con capacidad de al menos una hora de soporte para la infraestructura central de redes, seguridad, así como de media hora en el equipo de cómputo utilizado por los agentes PS-I, PS-P, PS-I Especializados, PS-I Especializado MST ubicados en las instalaciones del instituto.

Plataforma telefónica basada en protocolo IP con redundancia en todos sus componentes, para poder tener un esquema de recuperación en caso de emergencia o desastre.

Sistemas de respaldo (Backup) de la información generada por cada campaña, al menos diario con política de conservación de al menos diez semanas anteriores.

Contar con suministro de energía ininterrumpida (UPS) con capacidad de continuidad del servicio de al menos 2 horas para garantizar la continuidad de la solución tecnológica ofertada, en redundancia con planta de suministro de energía eléctrica y separada de la red normal que garantice la continuidad de la operación por lo menos 24 horas, en el centro de datos del Licitante para garantizar la continuidad de la solución tecnológica ofertada.

El Licitante en su propuesta deberá ofertar, detallar y describir la implementación y manejo de un plan de DRP (Disaster Recovery Plan por sus siglas en inglés) en sus instalaciones, por ello detallará en su propuesta las acciones dentro de dicho plan que competan a la solución ofertada en caso de contingencia de manera que garantice la continuidad de los servicios ofertados al Instituto. De igual manera deberá exhibir información probatoria de pruebas exitosas de su plan de DRP alineadas con la aprobación de algún organismo regulador o usuario.

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Cada sitio del Licitante donde exista la posibilidad de brindar los servicios de PS-I, debe cumplir con las características de redundancia y alta disponibilidad en la solución tecnológica ofertada de acuerdo al presente documento.

Contingencia o fuerza mayor que el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

En caso de que el Licitante por causas fortuitas o de fuerza mayor, se vea imposibilitado a brindar el servicio de atención telefónica, generación de llamadas, atención de chat, correo electrónico, pagina web, en instalaciones del Instituto por parte de los PS-P, el Licitante deberá contar con la infraestructura necesaria para brindar continuidad al servicio en un periodo no mayor a 2 horas en el sitio donde la operación PS-I se ejecute para la campaña con afectación.

En caso de que el instituto por causas fortuitas o de fuerza mayor, se vea imposibilitado a brindar el servicio de atención telefónica, generación de llamadas, atención de chat, correo electrónico, pagina web, en sus instalaciones por parte de los PS-I Especializados, PS-P, PS-I Especializado MST, el Licitante brindará 60 estaciones habilitadas en sus instalaciones para dar continuidad a los servicios y campañas que pudieran verse afectadas, la atención de dichas estaciones será a cargo del personal del Instituto, la habilitación de dichas estaciones deberá ser cubierta por el Licitante en un periodo no mayor a 2 horas una vez solicitado el servicio y sin costo para el instituto.

La ubicación de las estaciones habilitadas en instalaciones del Licitante para dar continuidad a los servicios y campañas CCIMSS que pudieran verse afectadas, deberán estar situadas en la Ciudad de México o área conurbada de la Ciudad de México.

Adicionalmente, para la campaña Cobranza DIR, se requiere la habilitación de estaciones para continuidad de negocio del 50% de la plantilla de agentes y supervisores que se encuentren operando al momento de presentarse la contingencia, dichas estaciones podrán ser operadas por PS-P o PS-I según el esquema de operación vigente.

Responsabilidad Civil, que el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

El Proveedor se obliga a garantizar contra defectos de fabricación, vicios ocultos, mano de obra y, en su caso, los insumos que esté obligado a proporcionar, respecto de los servicios y solución ofertada objeto del presente Contrato, lo anterior considerando desde luego, la naturaleza de los servicios y solución ofertada.

El Licitante garantizará que los servicios y la solución ofertada objeto del Anexo, serán prestados con el personal, supervisión y equipos señalados en el cuerpo del presente Anexo y sus Apéndices a entera satisfacción del Instituto, para lograr el cumplimiento del presente Anexo Técnico.

Plan de recuperación en caso de desastres (DRP) que el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

El Licitante deberá demostrar mediante la presentación de documentación probatoria de por lo menos dos clientes activos el resultado de las pruebas realizadas al plan de continuidad de negocio DRP.

El licitante actualizara el DRP para el Instituto al menos cada seis meses durante la vigencia del contrato.

**13. Horario de prestación del Servicio**

Para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

El horario inicial de servicio será el siguiente para cada una de las campañas del Instituto, pudiendo tener adecuaciones en función de la operación de cada campaña.

Lo cambios de horario en operación serán notificadas al Licitante tres días antes de su puesta en operación para su aplicación y cumplimiento operativo

Campañas de Contribuyentes, Derechohabientes, Yo Crezco:

Lunes a viernes de:	8:00 a 20:00 horas, hora del centro
Sábados, domingos y días festivos	8:00 a 14:00 horas, hora del centro
Servicio fuera de horarios de servicio con criticidad normal.	Habilitar buzón de voz.
Servicio fuera de horarios de servicio con criticidad de urgencia médica.	Direccionar la interacción a petición del área requirente




Campañas Cita Médica:

Lunes a viernes de:	8:00 a 20:00 horas, hora del centro.
Sábados, domingos y días festivos.	8:00 a 14:00 horas, hora del centro.

Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos MSI, Código Infarto Siglo XXI, Código Infarto La Raza

24 horas x 7 días los 365 días del año
--

Campaña Cobranza DIR, Denuncias Patronales, SIDE IMSS, SIROC

<b>Convocatoria</b> <b>Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional</b> <b>Electrónica</b> <b>Número IA-019GYR019-E255-2017</b>	 <b>MÉXICO</b> GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	 
--	---	--

Lunes a viernes de:	09:00 a 19:00 horas, hora del centro.
Sábados, domingos y días festivos	A solicitud del área requirente

**Campaña Guardería, Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, Planificatel:**

Lunes a viernes de:	08:00 a 20:00 horas, hora del centro.
Sábados, domingos y días festivos.	A solicitud del área requirente

**Campaña Órgano Interno de Control:**

Lunes a viernes de:	09:00 a 18:00 horas, hora del centro
Sábados, domingos y días festivos y fuera del horario de servicio	Habilitar buzón de voz.

**Campaña Velatorios:**

Plataforma de Atención en IVR	Horario de Atención
PS-I de Lunes a Viernes	08:00 a 20:00 horas
PS-I Sábados y Domingos	08:00 a 14:00 horas
PS-I Días Festivos	08:00 a 14:00 horas

Estos horarios y días podrán ser modificados a petición del Instituto, y estarán sujetos a las necesidades de las áreas requirentes, los pagos serán ejecutados por minutos efectivamente de rendidos. Referirse a los Apéndices para mayor referencia.

**14. Niveles de Servicio**

Que el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- El Licitante se debe comprometer a cumplir los niveles de servicio que establece el Instituto en el presente documento.
- Para incrementos mayores al 20% de las posiciones de servicio y PS-I, el Licitante ganador deberá iniciar un proceso de reclutamiento y capacitación en un período máximo de dos semanas, a partir de la solicitud por parte del área requirente.

**MEXICO**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- El Instituto a través de las áreas requerentes y técnica del contrato, proporciona las estadísticas históricas de minutos de llamadas, chats y correos electrónicos, para que el Licitante los tome como base para el dimensionamiento de los recursos para proveer los servicios. Este dimensionamiento deberá ser validado con el Instituto previo a su implementación y no representa un compromiso para el Instituto, ya que la operación es bajo demanda de servicios por parte de los usuarios.
- El Instituto reconoce que el primer mes de operación del servicio, se contará con infraestructura en proceso de puesta a punto, por lo que durante el primer mes del servicio, en caso de presentarse, se aplicarán deductivas correspondientes a niveles de servicio considerando el 50% de su valor establecido para el resto del contrato. Durante el primer mes de servicio, únicamente se aplicarán al 100% de su valor establecido, los conceptos correspondientes a penas convencionales que estén ligados a los tiempos de inicio o arranque de los servicios.
- Los niveles de servicio serán aplicables completos al 100% a partir del segundo mes del servicio.
- Los niveles de servicio aplicarán con base en lo estipulado en el documento Términos y Condiciones y lo descrito en el presente Anexo y sus Apéndices correspondiente.

### **15. Reportes y Soportes para la aceptación de los servicios**

Información soporte de la operación y prestación del servicio para facturación, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- Toda la información probatoria o información soporte de la operación y prestación del servicio, así como la referente a la determinación de los niveles de servicio y facturación, deberán ser proporcionados por parte del Licitante en formato electrónico (Word, Excel, Power Point, DBF, o el que el Instituto determine) que permita al Instituto el manejo electrónico de los datos proporcionados.
- Esta documentación deberá ser incorporada a una herramienta electrónica de colaboración con niveles de seguridad que permita documentar la operación del servicio y sea accesible vía web de manera permanente por cada campaña utilizando para ello claves de usuario y password.
- La herramienta de colaboración provista por el Licitante, deberá incluir niveles de seguridad mediante los cuales, solo se permita el acceso a la documentación de una campaña al personal designado por el administrador de dicha campaña y a los usuarios a quienes este administrador designe mediante oficio.
- Deberá contar con control de versiones de la información y documentación, por lo que en la herramienta de colaboración se deberá incluir el detalle del cambio de versiones, sus justificaciones, fecha y persona que las realiza, contando en todos los casos, con autorización electrónica del personal que el Instituto designe, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- La herramienta electrónica de colaboración que proporcione el Licitante, contendrá un repositorio de contenido no estructurado que incluya documentos, comunicados, mensajes, artículos y demás piezas de información relevantes para transferir el conocimiento o cualquier tipo de información generada durante la prestación del servicio, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



El Licitante deberá efectuar la entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones, especificados en los documentos Anexo Técnico y Apéndices por cada una de las campañas que forman parte integral del presente instrumento, los primeros 5 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro, en caso de incumplimiento de la fecha de entrega se aplicará la deductiva correspondiente.

Desde el inicio de operaciones CCIMSS se establecerán los tiempos de entrega de reportes e informes, cuantitativos y cualitativos de manera enunciativa mas no limitativa

El Licitante entregará el total de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones en medio electrónico (CD, DVD), los formatos permitidos para la entrega y despliegue de dicha información será de hoja de cálculo y de texto plano.

El proveedor deberá mantener durante la vigencia del contrato un nivel de rotación en la plantilla del personal que atiende las campañas CCIMSS menor o igual al 3%. El Instituto solicitará al proveedor la información necesaria, cada vez que se requiera a efecto de validar dicho indicador En caso de incumplimiento se aplicara la deductiva correspondiente.

El Licitante dentro de su propuesta deberá describir el sistema electrónico de reportes de servicio que formará parte de la solución tecnológica que oferta, detallando la composición de este sistema y la relación que el mismo guardará con los componentes de la solución tecnológica ofertada, el Licitante deberá garantizar las siguientes funcionalidades respecto del sistema electrónico de reportes de servicio:

Los reportes de servicio se presentarán en los formatos que requiera el Instituto, los cuales deberán contar al menos con la siguiente información:

- Número de folio
- Fecha (mes, día, año)
- Hora de inicio de la solicitud de atención (hora y minutos)
- Hora de término de la solicitud de atención (hora y minutos)
- Nombre del agente
- DID (Número telefónico) del usuario con clave lada (10 dígitos), en su caso
- Motivo de la solicitud de atención
- Análisis de trafico de las solicitudes de atención por horario
- Interacciones abandonadas, en su caso

Los reportes o informes a que se refieren el párrafo anterior, deberán estar disponibles para el Instituto en vía web en internet mediante los protocolos de seguridad correspondientes y deberán ser generados mediante una herramienta electrónica que permita al personal del Instituto parametrizar la información (los campos) y periodos de tiempo del reporte, de manera que los servidores públicos que para tal efecto designe el Instituto puedan diseñar la matriz y seleccionar los campos a utilizar, así como agregarlos o no. El proveedor está obligado a realizar al menos cinco propuestas para la presentación e integración de la información de los reportes, apegándose a los modelos, integración estadística y características más recientes disponibles en el mercado.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Incluirán reportes de tiempos de disponibilidad y no disponibilidad por ejemplo interrupción (caída de la operación, fallas del servicio) del CCIMSS, detallando en el caso de indisponibilidad las causas de raíz que provocaron la interrupción del servicio, así como el plan de trabajo para solucionar las causas raíz a fin de evitar subsecuentes interrupciones.

Se deberá proporcionar como parte de la propuesta capacitación al personal que operará la propuesta tecnológica, además, los manuales e instructivos (en español latino) de operación y supervisión del sistema propuesto de la solución del CCIMSS por parte del Licitante. Asimismo, al inicio del servicio, deberá entregar estos manuales acordes a la operación requerida por el Instituto, por lo que en caso de incumplimiento se aplicara la deductiva correspondiente.

El Licitante debe proporcionar, habilitar y documentar el detalle de la composición y relación entre los componentes de la solución tecnológica, mediante la cual cuente con un módulo de reporte que forme parte del sistema integral electrónico ofertado, dedicado al reporte, administración, monitoreo y generación de estadísticos de la información contenida en la base de datos para registrar durante la vigencia del contrato la estadística de las interacciones recibidas, atendidas, entre otras por los PS-I, PS-P, PS-P Especializado y PS-I Especializado MST, que incluya una opción para reportes en tiempo real y que permita elaborar y diseñar grupos de trabajo por campaña, supervisor, horario, DID del número telefónico, dirección IP, número de folio o ID único, así como otros grupos a definir con las características que se definan por parte del personal del Instituto.

El Licitante debe proporcionar mediante la herramienta electrónica automática que forma parte de la solución ofertada, los reportes establecidos en el documento Términos y Condiciones del servicio de CCIMSS, señalados en el presente Anexo y los establecidos en los Apéndices correspondientes a cada campaña.

El sistema de reporte propuesto por el Licitante deberá de manera enunciativa mas no limitativa cumplir con las siguientes funcionalidades:

- Permitir la opción de elaborar los reportes denominados Reportes Entregables y enlistados al final de esta sección, mismos que son enunciativos, más no limitativos, así como los que soliciten las áreas requirentes.
- Incluir información de los tiempos de conexión-sesión de los PS-I, PS-P, PS-I Especializado MST y PS-P Especializado, individual, por campaña y permitir visualizar estadísticas operativas relacionadas al nivel de servicio, consumos en minutos y segundos por tipo de servicio y campaña.
- Permitir que la información histórica pueda ser reportada y exportada, tanto a reportes concentrados de tipo anual, mensual, semanal, diario y en intervalos de medias horas. En su caso, el detalle de la información reportada podrá ser solicitada por parte del Instituto al Licitante en archivos en medios electrónicos (DVD o dispositivo USB o Disco duro externo).

Contar con alertas programables al respecto de las variables del CCIMSS para las interacciones de los diferentes servicios de atención a nivel agente y campaña como:

- Tiempo promedio de la interacción.

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- Porcentaje de abandono.
- Tiempo promedio de contestación.
- Tiempo total de conexión.
- Detalle del cumplimiento de cada uno de los niveles de servicio establecidos (SLA).
- Reporte de la trazabilidad específica de cada una de las interacciones, desde el contacto del peticionario hasta su conclusión, incluyendo opciones seleccionadas en el IVR tanto para el acceso como para la encuesta de salida, así como detalles del DID.
- Interacciones totales en espera/fila.
- Interacciones recibidas, atendidas promedio y totales.
- Cantidad de interacciones por DID tanto de entrada como de salida.
- Cantidad de chat y correo electrónico por dirección IP.
- Duración de las interacciones.
- Interacciones concluidas por el peticionario o cortadas por el PS-I, PS-P, PS-I Especializado MST y PS-I Especializado.

Estas alertas e indicadores se deberán poder visualizar por los usuarios designados por el Instituto y área requirente desde las instalaciones del IMSS en los equipos habilitados por el Licitante. Las alertas antes detalladas son de carácter enunciativo más no limitativo.

El Licitante deberá exportar la información contenida en este sistema a efecto de que el Instituto pueda efectuar reportes, análisis y tendencias respecto al servicio y sus características; cuando menos la información obtenida deberá poderse exportar en los formatos \*.MDB,\*.XMLS, \*.CSV, \*.PDF \*.TXT, \*.XLS, \*.DOC y \*.DBD. Lo anterior sin perjuicio del que el Instituto defina con posterioridad los campos y formatos en los que deberá entregarse dicha información. El instituto podrá solicitar al Licitante cuentas de acceso a sus bases de datos a efecto de poder consultar en línea, el detalle de la operación que le permita mostrar en sus pantallas de monitoreo central, los principales indicadores de la operación del servicio objeto del presente contrato, para lo cual el Licitante deberá proporcionar al Instituto tanto las cuentas de usuario como el detalle del diccionario de datos, diagramas entidad relación y todo lo necesario para poder obtener los indicadores requeridos por el Instituto.

El Licitante deberá comprometerse en caso de resultar ganador a brindar al Instituto claves de acceso a nivel usuario y supervisión por campaña a efectos de que a través de su solución ofertada consulte en línea el estado de la operación e informes tanto a detalle como directivos de manera periódica y cuando así se lo requiera el Instituto.

El Licitante deberá comprometerse en caso de resultar ganador a brindar al Instituto claves de acceso por campaña a efectos de consultar en línea el estado de la operación e informes tanto a detalle como ejecutivos de manera periódica y cuando así se le requiera.

Los reportes serán entregados de acuerdo a la periodicidad (semanal, quincenal, mensual) para cada campaña y Medio de Captación descritos en el presente Anexo Técnico y Apéndices de cada campaña. Los reportes serán colocados en la herramienta de colaboración, enviados por correo electrónico a la lista de distribución que especifique cada campaña y como paquete de entregables para cobro de servicios.



**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



El Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usara para la elaboración y entrega de los reportes durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos, más no limitativos, así como los que soliciten las áreas requirentes.

La solución del Centro de Contacto propuesta por el Licitante proporcionará los Reportes que se enlistan de manera enunciativa más no limitativa en la siguiente tabla, los mismos serán entregados a cada campaña además de aquellos que sean especificados por la mismas en los apéndices correspondientes.

<b>Reporte entregable</b>	<b>Área requirente</b>	<b>Descripción</b>	<b>Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña</b>
Reporte de Consulta de Temas IMSS por medio de captación.	Campaña de Derechohabiente y Contribuyente por telefonía, chat y correo.	<p>Reporte que detalle el número de orientaciones con los temas institucionales proporcionados a los usuarios solicitantes, desglosado por día, campaña, tema, subtema y servicio.</p> <p>El Licitante deberá entregar los reportes descritos en el presente rubro cumpliendo con los formatos que se anexan como Apéndice F y Apéndice para mayor referencia del contenido que incluirá el reporte.</p> <p>Los mismos podrán sufrir cambios durante la vigencia del contrato en su contenido y presentación, y serán notificados por el Instituto para su adecuación, implementación y/o actualización.</p>	<p>Semanal (al segundo día hábil – antes de las 11:00 horas)</p> <p>Consolidado Mensual(2 días hábiles posterior al periodo que se reporta)</p>
Detalle de llamadas, chats y correos electrónicos de acuerdo al medio de captación, telefonía, chat y correo electrónico.	Todas las campañas	<p>Tabla que contiene el detalle, enunciativo más no limitativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número identificador de llamada.</li> <li>• Número de teléfono origen/destino (DID).</li> <li>• Fecha.</li> <li>• Ciudad.</li> <li>• Estado.</li> <li>• Cantidad total de interacciones.</li> <li>• Cantidad total de interacciones efectivamente atendidas.</li> <li>• Tiempos totales de espera.</li> </ul>	<p>Quincenal (al segundo día hábil – antes de las 11:00 horas)</p>

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Reporte entregable	Área requerida	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del licitante al área requerida de cada campaña
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Opciones seleccionadas en la navegación del IVR (en caso de que aplique).</li> <li>Distribución ACD.</li> <li>Reportes FCR (First Contact Resolution)</li> </ul>	
Detalle de chats y correo electrónico de acuerdo al medio de captación	Campañas Derechohabiente y Contribuyente	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo: <ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha.</li> <li>ID de transacción</li> <li>Dirección IP de usuario</li> <li>Cantidad total de chats.</li> <li>Cantidad total correos electrónicos.</li> <li>Cantidad total de chat y correos electrónicos efectivamente atendidos.</li> <li>Tiempos totales de espera.</li> <li>Tiempo promedio de duración de chat por agente.</li> <li>Tiempo promedio de contestación de chat y correo electrónico,</li> <li>Porcentaje de abandono,</li> <li>Porcentaje de cumplimiento</li> <li>Tiempo total de conexión por agente</li> <li>Chats y correo electrónico totales en espera/fila.</li> <li>Chat y correo electrónico) recibidos, atendidos promedio y totales,</li> <li>Cantidad de chat y correo electrónico por dirección IP,</li> <li>Duración de chat y correo electrónico</li> </ul>	Quincenal (al segundo día hábil – antes de las 11:00 horas)
Detalle de citas médicas programadas	Campaña Cita Médica	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo. <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de teléfono origen/destino (DID).</li> <li>Fecha.</li> </ul>	Quincenal (al segundo día hábil – antes de las 11:00 horas)

DIVISION DE MEMORIAS DE CONTRATACION

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudad.</li> <li>• Estado.</li> <li>• Cantidad total de llamadas recibidas, atendidas y abandonadas de Cita Médica.</li> <li>• Niveles de agendamiento, errores o fallas técnicas y quejas de servicio.</li> <li>• Opciones seleccionadas en la navegación del IVR</li> <li>• Quejas de servicio</li> <li>• Citas agendadas por Entidad, UMF, día, turno, horario y servicio.</li> <li>• Detalle de Errores entre aplicativos del Instituto (SIMF y ECE entre otros) y del Licitante, éste reporte deberá estar en línea para su consulta por parte del área requirente.</li> <li>• Detalle de citas agendadas por llamada.</li> </ul>	
Detalle de solicitudes de servicio registradas en la Mesa de Servicios Tecnológicos	Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos	<p>Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de teléfono origen/destino (DID).</li> <li>• ID de transacción.</li> <li>• Fecha.</li> <li>• Ciudad.</li> <li>• Estado.</li> <li>• Cantidad total de llamadas recibidas, atendidas y abandonadas de Mesa de Servicios Tecnológicos.</li> <li>• Niveles de Servicio.</li> <li>• Niveles de atención cumplidos e incumplidos.</li> <li>• Opciones seleccionadas en la navegación del IVR.</li> <li>• Quejas de servicio.</li> <li>• Solicitudes registradas por Entidad, Unidad, día, horario y servicio.</li> </ul>	Semanal (al segundo día hábil antes de las 11:00 horas).

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Reporte entregable	Área requerida	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Contratista al área requerida de cada campaña
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Detalle de fallas o requerimientos reportados de los diferentes sistemas.</li> <li>Detalle de solicitudes registradas por llamadas.</li> </ul>	
Reporte de encuestas de satisfacción	Campaña de Derechohabiente y Contribuyente telefonía, chats, correos electrónicos. Campaña Cita Médica Campaña del Órgano Interno de Control Campaña y Guarderías Campaña Cobranza DIR Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos. (eventos solicitados)	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo: <ul style="list-style-type: none"> <li>Por PS-I y PS-P</li> <li>Por día</li> <li>Por mes (consolidado mensual)</li> <li>Por nivel de servicio</li> <li>Por campaña</li> <li>Por opción seleccionada</li> </ul>	Quincenal (al segundo día hábil - antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención)
Reporte de Niveles de Servicio	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo de llamadas, chat y correo electrónico: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibidas</li> <li>- Abandonadas</li> <li>- Atendidas</li> <li>- Nivel de Servicio</li> <li>- AHT</li> </ul>	Diario (a día hábil vencido -antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes

DIVISION DE CONTRATOS

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Reporte entregable	Área requeriente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requeriente de cada campaña
		- ASA (velocidad de respuesta de interacciones)	medios de atención
Reporte de Porcentaje de llamadas e interacciones enviadas a tiempo de espera	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle del tiempo de espera de las llamadas recibidas en el ACD y el cálculo del % de las que fueron enviadas a tiempo de espera.  Tabla que contiene el detalle del tiempo de espera de chat y correos electrónicos recibidos en el Sistema de distribución automático y el cálculo del % de los que fueron enviados a tiempo de espera.	Diario (a día hábil vencido -antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención)
Reporte de principales ID's y dirección IP de chat y correos electrónicos recibidos / emitidos, tanto por número de chat y correo electrónico como por minutos chat.	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.  Así otras como campañas usuarias de Chat y Correo electrónico	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo de la información relativa a los principales ID's de chat y correos electrónicos recibidos / emitidos con los que interactúa el centro de contacto, desglosados por campaña.	Quincenal (al segundo día hábil - antes de las 11:00 horas)
Reporte de Rotación personal	Todas las campañas donde aplique.	Relación de personal del Licitante que atiende las diferentes campañas y su estatus (bajas, altas, activo) durante el periodo de medición (Emisión IMSS).  La rotación se obtendrá utilizando la siguiente formula:  $\% \text{ de Rotación} = \left[ \frac{\text{Total de plantilla autorizada} - \text{personal que fue baja}}{\text{Total de plantilla autorizada}} \right] * 100$  Total de plantilla autorizada= Personal autorizado	Quincenal y Mensual (3 días hábiles posterior a la fecha que se reporta antes de las 09:30 horas en sus diferentes medios de atención)

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Reporte entregable	Área requerente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del ofertante al área requerente de cada campaña
		<p>por las áreas requerentes.</p> <p>Personal que fue baja= personas que salen de una campaña, descontando los que lo hacen de forma inevitable (Defunciones, jubilaciones, ascensos y bajas solicitadas por el instituto)</p>	
Reporte de Respuesta a Correos Electrónicos	Campaña de Derechohabiente y Contribuyente, así como campañas usuarias de correo electrónico.	Tabla que contiene el número de correos electrónicos recibidos y el tiempo de respuesta así como el cálculo del % de correos electrónicos atendidos en máximo de 13 horas naturales de lunes a viernes y 19 horas. Sábado, domingo y días festivos.	Semanal (al segundo día hábil – antes de las 11:00 horas)
Reporte de errores o problemas en la operación de los sistemas del Instituto, desglosados por campaña.	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle de la información relativa a errores o problemas en la operación de los sistemas del Instituto con los que interactúan los PS-I, desglosados por campaña. Las características antes mencionadas son enunciativas más no limitativas.	Diario (a día hábil vencido –antes de las 11:00 horas-)
Reporte de principales DID's de llamadas recibidas / emitidas, tanto por número de llamadas como por minutos de llamada.	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle de la información relativa a los principales DID's de llamadas recibidas / emitidas con los que interactuó el CCIMSS, desglosados por campaña.	Mensual (al segundo día hábil – antes de las 11:00 horas)
Reporte de contactación de llamadas de salida	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle de la información relativa a los principales DID's de llamadas de salida con contacto efectivo, llamada exitosa pero sin alcanzar al usuario destino y no contactados con las que interactuó el CCIMSS, desglosados	Mensual (al segundo día hábil – antes de las 11:00 horas)

DIVISION DE CONTRATOS

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Reporte entregable	Área requerente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requerente de cada campaña
		por campaña.	
Buzón de llamadas (fuera de la ventana de servicio)	Campaña Derechohabiente, Contribuyente, Cita Médica	Tabla que contiene el detalle del total de llamadas recibidas fuera de la ventana de servicio con la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ID</li> <li>• Número telefónico de origen</li> <li>• Datos del usuario</li> <li>• Motivo de la interacción</li> <li>• Tiempo promedio de llamada</li> <li>• Fecha y horario de llamada</li> </ul>	Diario (a día hábil vencido -antes de las 10:00 horas-)
Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-P	Derechohabiente, Contribuyente de telefonía, chat, correo electrónico.  Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos  Campaña Cobranza DIR  Denuncias OIC  En general campañas en las que se utilicen usuarios PS-P	Informe que contiene el número de minutos de conexión de cada estación de trabajo PS-P a la red y a los aplicativos del Licitante.	Semanal (al primer día hábil -antes de las 11:00 horas)
Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I	Campaña Derechohabiente y Contribuyente, Mesa de Servicios Tecnológicos.	Informe que contiene el número de minutos de conexión de cada estación de trabajo PS-I, a la red y a los aplicativos del Licitante y del Instituto.	Semanal (al primer día hábil -antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Reporte entregable	Área requeriente	Descripción	Frecuencia de entrega del reporte por parte del solicitante al área requeriente de cada campaña
			Contribuyente en sus diferentes medios de atención.).
Reporte de disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto	Derechohabiente, Contribuyente, Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos Campaña Cobranza DIR Denuncias OIC En general campañas en las que se utilicen usuarios PS-I y PS-P	Reporte de minutos disponibles de disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto,  Este reporte servirá de apoyo para la aplicación de deductivas	Mes vencido (dentro de los primeros 5 días naturales)
Reporte de no disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto	Derechohabiente, Contribuyente, Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos Campaña Cobranza DIR Denuncias OIC En general campañas en las que se utilicen usuarios PS-I y	Reporte de minutos no disponibles de disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto, dicha variable será calculada como sigue:  Disponibilidad = ((Tiempo mensual de ventana de servicio - Tiempo mientras estuvo afectado el servicio) / Tiempo mensual de ventana de servicio) * 100  Este reporte servirá de apoyo para la aplicación de deductivas	Mes vencido (dentro de los primeros 5 días naturales)

MEXICO  
DIVISION DE CONTRATOS





Reporte entregable	Área requeriente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requeriente de cada campaña
Memoria Técnica	PS-P Área Técnica	El Licitante deberá proporcionar un documento que permita conocer la implementación de los componentes habilitadores PS-I y PS-P, así como enlaces de conectividad, sistema de monitoreo, arquitectura, esquema de comunicaciones y seguridad informática, bases de datos, esquema de contingencia y plan de recuperación de desastres, así como la infraestructura para CRM y generación de reportes a entregar por campaña, así como toda la información que relacione la implementación del proyecto CCIMSS incluyendo detalles de configuraciones y conexiones, la cual será sujeta a la verificación por parte del área Técnica del Instituto o un tercero que para este fin designe.	30 (treinta) días naturales posteriores al inicio de la prestación del servicio y actualizada de manera trimestral o 15 días naturales posteriores a algún cambio sustancial de la infraestructura con la que se brinda el servicio por parte del Licitante.
Memoria Técnica Mesa de Servicios Tecnológicos	Área Técnica	El Licitante deberá proporcionar un documento que permita conocer el detalle de la implementación de los componentes habilitadores PS-I y PS-P, así como enlaces de conectividad, sistema de monitoreo, arquitectura, esquema de comunicaciones y seguridad informática, esquema de bases de datos, esquema de contingencia y plan de recuperación de desastres, así como la este fin designe.	Como parte de la propuesta, así como actualizable cada mes calendario posterior al inicio de la prestación del servicio actualizada a más tardar, cada 15 días naturales.
Entregable de componentes habilitadores para Posiciones de Servicio Propias (PS-P) por campaña.	Área Técnica	Se deberá entregar una carta que incluya el listado de los componentes solicitados para el cumplimiento del servicio contratado.  Asimismo, una lista de verificación que indique el cumplimiento de las características de cada uno de los componentes habilitadores PS-P. (Ejemplo: computadora, diadema estereofónica alámbrica e inalámbrica, memoria, disco duro, monitor,	Como parte de la propuesta, así como actualizable cada mes calendario posterior al inicio de la prestación del servicio y actualizada a más

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Reporte de interacciones	Área requerida	Descripción	Frecuencia de entrega del reporte de interacciones de cada campaña
		mamparas, sillas, entre otros).	tardar, cada 15 días naturales posteriores a algún cambio sustancial de la infraestructura con la que se brinda el servicio por parte del Licitante
Histórico de interacciones.	Campaña Derechohabiente y Contribuyente, Campaña cobranza DIR, y demás campañas usuarias	<p>Histórico de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios del CCIMSS para cada campaña y servicio.</p> <p>La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de los informes de comportamiento de la operación</li> <li>• Recomendaciones frente al crecimiento de la operación, por campaña, por medio de captación, temas correlacionados.</li> <li>• Proyecciones de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios.</li> <li>• Tendencias encontradas para el uso de la estrategia establecida entre el Licitante y el instituto para la atención del CCIMSS.</li> <li>• Presentación de alternativas para la optimización del servicio.</li> <li>• Histórico de los resultados de los Id's de llamadas realizadas (entrada y salida).</li> <li>• Recomendaciones de indicadores por parte del Licitante.</li> </ul>	Semanal, Quincenal y Mensual (al segundo día hábil - antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención)
Bitácora estadística de	Campaña Derechohabiente	Informe de correlaciones de temas institucionales	Semanal, Quincenal y Mensual (al

Convocatoria  
 Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
 Electrónica  
 Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Reporte entregable	Área requerente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requerente de cada campaña
correlación	y Contribuyente, Campaña Cobranza DIR y demás campañas usuarias	<p>liberados al Licitante.</p> <p>La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis:</p> <p>Las cuales deben de incluir por lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de los informes de comportamiento de la operación en relación a los temas institucionales</li> <li>• Recomendaciones frente al crecimiento de la operación, por campaña, por medio de captación, temas correlacionados.</li> <li>• Proyecciones de temas institucionales.</li> <li>• Tendencias sobre las correlaciones identificadas.</li> <li>• Presentación de alternativas para la optimización del servicio.</li> </ul>	segundo día hábil – antes de las 11:00 horas)
Análisis de comportamiento y estacionalidad	Campaña Derechohabiente y Contribuyente, Campaña Cobranza DIR y demás campañas usuarias	<p>Informe del análisis de comportamiento, estacionalidad de temas y los análisis que ayuden a administrar la operación desde los dos niveles de atención.</p> <p>La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis:</p> <p>Las cuales deben de incluir por lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de los informes de comportamiento de la estacionalidad de los temas.</li> <li>• Proyecciones de la estacionalidad de los temas.</li> <li>• Tendencias encontradas en el comportamiento</li> </ul>	Semanal, Quincenal y Mensual (al segundo día hábil – antes de las 11:00 horas)

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Reporte requerido	Área requerida	Descripción	Frecuencia de entrega del reporte y duración del tiempo de entrega de cada campaña
		de la estacionalidad.  • Presentación de alternativas para la optimización del servicio.	
Reporte y Análisis de Solución al Primer Contacto.	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Informe del análisis de las interacciones entrantes con las peticiones de los solicitantes que son resueltas al primer contacto. En la propuesta, el posible proveedor deberá incluir una propuesta de reporte la cual será enunciativa más no limitativa y deberá de ser revisada y validada por personal institucional.	Semanal y Mensual (al segundo día hábil –antes de las 09:00 horas)
Reporte y Análisis de llamadas transferidas a 2do Nivel.	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Informe del análisis de las interacciones entrantes de los solicitantes que se transfieren de 1er Nivel a 2do Nivel con los motivos de transferencia.	Diario (al siguiente día hábil –antes de las 09:00 horas)
	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.		
Reporte y Análisis de Net Promoter Score o estudio equivalente	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Medir la recomendación de los solicitantes que contactan al CCIMSS para las mejoras del servicio. En la propuesta, el posible proveedor deberá incluir una propuesta de reporte la cual será enunciativa más no limitativa y deberá de ser revisada y validada por personal institucional.	Mensual (al quinto día hábil –antes de las 09:00 horas)
Bitácora de Fallas	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Medir el funcionamiento de los aplicativos Institucionales derivado de avisos, notificaciones, menciones, etc., de último momento detectado por los mismos equipos de trabajo.	Quincenal (al siguiente día hábil antes de las 09:00 horas)
Reportes Post-Mortem de incidentes o fallas		Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única una vez que se ha tenido algún incidente o falla en la operación que haya causado alguna suspensión o intermitencia en el servicio. Se	

Convocatoria  
 Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
 Electrónica  
 Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Reporte entregable	Área requeriente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requeriente de cada campaña
		deberá describir la causa que originó la falla, los tiempos de atención y la solución a la misma y las acciones para evitar que se vuelva a presentar, este reporte deberán ser entregados en un máximo de 24 Horas naturales después de presentada la incidencia.	
Reporte Histórico de Interacciones		Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única e incluirán el detalle histórico de interacciones y atenciones realizadas por cada campaña y medio de captación que conforman los servicios del CCIMSS La entrega será a mes vencido	
Reporte de Encuesta de satisfacción por Campaña y Skill	Las que apliquen en función de la implementación de campaña	Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única e incluirán el detalle histórico de interacciones y atenciones realizadas por cada campaña y medio de captación que conforman los servicios del CCIMSS La entrega será a mes vencido	Mensual
Reporte R2	Derechohabiente y Contribuyente	Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única e incluirán el detalle histórico de interacciones y atenciones realizadas por cada campaña y medio de captación que conforman los servicios del CCIMSS La entrega será a mes vencido	Mensual

El Licitante a través de su solución tecnológica ofertada, (deberá detallar como solución que es capaz de atender estos requerimientos), deberá emitir los reportes descritos y entregarlos en los tiempos establecidos por los administradores de las campañas y con copia a la Ventanilla Única, en todos los casos la entrega de los reportes deberá estar acompañada por el soporte correspondiente.

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Las áreas requirentes durante la vigencia del contrato podrán solicitar al proveedor reportes adicionales a los antes descritos, de los cuales deberá enviar copia a Ventanilla Única.

Inscripción y pago de cuotas al IMSS, que el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

El Licitante adjudicado quedará obligado al cumplimiento de las obligaciones fiscales del SAT e IMSS y para verificar el cumplimiento de ello durante la vigencia del contrato deberá entregar a el Área de Fiscalización dependiente de la Dirección de Incorporación y Recaudación del IMSS, con copia para el Grupo Administrador del Contrato, en forma bimestral, las constancias de cumplimiento ante el SAT e IMSS.

Lo anterior en apego al Programa Nacional de Formalización del Empleo 2013, el cual fue anunciado por el Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos el 22 de Julio de 2013 y en cumplimiento de las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo y la Ley del Seguro Social, así como en el artículo 80 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

#### **16. Finalización de los servicios**

El Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- El Licitante deberá colaborar y facilitar en las labores de transferencia y/o migración de los servicios, incluyendo la cesión de derechos de uso de los números 01 800 y números telefónicos locales, iniciando estos trámites al menos 90 días naturales previo a la finalización de la vigencia del contrato.
- El Licitante deberá proporcionar al Instituto la base de datos descrita en este documento, así como copia de toda la información referenciada en la herramienta electrónica de colaboración con niveles de seguridad que proporcione el Licitante, en la cual se incluye un repositorio de contenido no estructurado que incluya documentos, comunicados, mensajes, artículos y demás piezas de información relevante para transferir el conocimiento generado durante la prestación del servicio, incluyendo las bases de datos, archivos de configuración y demás información para la configuración de sistemas e infraestructura que describa el ambiente de operación incluido el CRM o el sistema de gestión de casos y eventos que se utilice a fin de permitir una transición del servicio sin problemas en la operación.
- Para el caso de Cita Médica el Licitante deberá proporcionar al Instituto los diagramas conceptuales y árboles de decisión de la aplicación desarrollada para el intercambio de información con los servicios web generados para la comunicación con los servicios y/o aplicaciones del Instituto.
- Para el caso de las campañas de cobranza de la DIR, Denuncias del OIC y Mesa de Servicios Tecnológicos, el Licitante deberá proporcionar los diagramas conceptuales y árboles de decisión de la aplicación desarrollada para brindar el servicio al Instituto, así como copia de la base de datos empleada y su exportación a un archivo plano que el Instituto determinará, además deberá documentar el árbol de decisión, flujos operativos, "layout" de aplicación de entrada y salida, diccionario de datos de la base de datos y diagrama entidad relación.

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- Para el resto de las campañas incluyendo Derechohabiente y Contribuyente, Encuesta a usuarios del servicio de guardería del IMSS, Mesa de Servicios Tecnológicos y Encuesta de satisfacción para derechohabientes usuarios del servicio de atención de la diabetes tipo 2 el Licitante deberá proporcionar la base de datos empleada y la exportación a un archivo plano que el Instituto determinará, el árbol de decisión, flujos operativos, "layout" de aplicación de entrada y salida, diccionario de datos de la base de datos y diagrama entidad relación.
- El Licitante al finalizar el contrato, así como cada vez que el instituto lo requiera, deberá incluir la exportación y entrega al Instituto, de la información institucional (base de conocimiento de temas institucionales relativa a trámites, servicios, script de atención, plantillas de correo electrónico y chat consultados por los PS-I y en general la información de su CRM), así mismo lo relativo a los datos de los derechohabientes de las citas médicas y los registros de las citas programadas durante los dos meses previos al cambio del siguiente Licitante, esta base de conocimiento de temas institucionales relativa a trámites, servicios, script de atención, plantillas de correo electrónico y chat consultados por los PS-I se entregará en formato PDF, \*.doc, \*.txt y/o en \*.xls o cualquier otro formato de común acuerdo entre el Instituto y el Licitante.
- Proporcionar un plan de transferencia y/o migración para la conclusión de los servicios que hubiere prestado, en el cual deberá detallar las actividades a efectuar previo al término de la vigencia del contrato específico.
- Colaborar y facilitar las labores de transferencia y/o migración de los servicios, incluyendo la cesión de uso de los números 01-800 y números telefónicos locales, a quien el Instituto designe en un plazo no mayor a 60 días naturales previos a la finalización de la vigencia del contrato específico.
- Designar al personal necesario para integrarse al grupo de trabajo que se constituya con el personal que determine el Instituto, a efecto de cumplir los objetivos de la transición y/o migración del servicio.
- El Licitante deberá entregar al Instituto, al término del contrato, toda la información recibida y generada durante la vigencia del mismo, así como los materiales y documentos que, en su caso, le hubiere proporcionado el Instituto para la prestación del servicio.
- Durante los tres meses previos al término del contrato el proveedor deberá entregar al área técnica y las áreas requirentes del Instituto, un plan integral de migración de los servicios, información y documentación objeto del presente servicio.
- Borrado seguro con una medida de seguridad que permita minimizar el efecto de cualquier tipo de recuperación de información no autorizada, sobre los medios de almacenamiento físicos y electrónicos, relacionados con el tratamiento de datos personales que se eliminarán al finalizar el contrato en los términos que marca la ley

### **17. De la transición y/o migración de los servicios**

Para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- Al inicio de la vigencia de los servicios, el Licitante será responsable de la transición y migración de los servicios de Centros de Contacto que hayan venido utilizando el Instituto, por lo que será responsable de la

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



migración de información del proveedor anterior, a la solución propuesta, así como la gestión de los derechos de uso de los números 01800 y números locales que se definan para la prestación del servicio para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

- A la conclusión de la vigencia del contrato, el Licitante será responsable de la transición y/o migración de información hacia el siguiente Licitante, a fin de garantizar la continuidad de la prestación del servicio, colaborando con el Instituto para entregar la información correspondiente de la operación a fin de que se realice una transición gradual y sin interrupción del servicio, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

Cuatro meses previos a la conclusión de la vigencia del contrato, el Licitante entregará al Instituto la documentación siguiente, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

- El Licitante deberá entregar la documentación correspondiente a la memoria técnica de cada una de las campañas, en la cual deberá el Licitante detallar los diagramas conceptuales y funcionales de la solución implementada, detallando mediante diagrama de flujo, los procesos involucrados, la toma de decisiones y su correlación, de tal manera que sirva como antecedente para el desarrollo de las soluciones del siguiente contrato.
- La documentación e información gestionada durante la vigencia del contrato, incluyendo la información y documentación incorporada a una herramienta electrónica de colaboración con niveles de seguridad donde se documentó la operación del servicio accesible vía web y su control de versiones de la información y documentación con el detalle del cambio de versiones, sus justificaciones, fecha y persona que las realiza.
- La documentación e información gestionada durante la vigencia del contrato del CRM en archivos electrónicos de las Campañas vigentes, incluyendo diccionario de datos, diagrama entidad – relación y todo lo relacionado a los diagramas conceptuales y funcionales de la solución implementada, detallando mediante diagrama de flujo, los procesos involucrados, la toma de decisiones y su correlación, de tal manera que sirva como antecedente para el desarrollo de las soluciones del siguiente contrato.
- La base de datos con la totalidad de llamadas e iteraciones atendidas que contiene los números de los servicios, programación de citas, catálogos e información del servicio, en medios físicos o electrónicos en formato correspondiente al manejador de base de datos Institucional o cualquier otro manejador de base de datos que el Instituto determine para tales efectos.
- Documentación de cesión al Instituto o a quien él designe, los derechos del uso de los número telefónicos 01800 y números locales que el Licitante haya utilizado para las Campañas del Instituto durante la vigencia del contrato, así mismo, el Licitante deberá brindar al Instituto o a quien él designe, todas las facilidades para realizar la portabilidad de los números telefónicos mencionados en los tiempos y formas definidas por el Instituto.
- El Licitante debe comprometerse a coordinarse, colaborar y facilitar las labores de transferencia de los servicios prestados, con el nuevo prestador de servicios.
- El Licitante debe comprometerse a garantizar la continuidad de los servicios Institucionales durante la migración, tanto al inicio del contrato, como al finalizar el contrato hacia un nuevo Licitante.



**18. Plan de Trabajo para la Implementación de la solución de Centros de Contacto IMSS (IMSS)**

Implementación de los servicios, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- A partir del 1ero de enero del 2018, el Licitante será responsable de la transición y la migración de los servicios del CCIMSS. Para ello el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir lo siguiente y proporcionará al Instituto a más tardar dos días naturales posteriores al fallo:
- Un plan de transición y/o migración para el inicio de los servicios que prestará al Instituto con motivo de la celebración del contrato, en el cual deberá detallar las actividades a efectuar. El Licitante será responsable del seguimiento y éxito de la implementación y pruebas de integración de todos los componentes de la solución ofertada, considerando que la totalidad de las pruebas de funcionalidad deberán estar concluidas de manera satisfactoria por parte del Licitante previo al inicio del servicio, incluyendo todas las campañas en operación en el Instituto, aun los que requieren enlace a sistemas del IMSS, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- El plan de transición y/o migración propuesto deberá ser autorizado por el personal del Instituto a más tardar cinco días naturales posteriores a su entrega al Instituto, para lo cual el Licitante deberá realizar una reunión entre personal del proveedor actual y del Instituto (área técnica y áreas requerentes) a fin de exponer dicho plan, el cual deberá ser modificado por el Licitante a fin de considerar los comentarios expuestos por personal del Instituto, que permita su posterior aceptación y autorización por escrito por parte del personal del IMSS para la migración de cada campaña para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- Las actividades de transición deberán ser previas al inicio de la operación del servicio. Para que el servicio pueda ser proporcionado desde el inicio del periodo de la entrega deberán estar concluidas la totalidad de las actividades de transferencia del plan de trabajo establecido en el punto anterior, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- Previo al inicio del servicio de Cita Médica, el Licitante deberá contar los componentes de software, comunicaciones y hardware para comunicar las aplicación que utilizarán los agentes PS-I para atender al derechohabiente que solicite una cita médica a través del CCIMSS, con los servicios y/o aplicaciones del Instituto que intervienen en el servicio de cita médica telefónica. Durante la vigencia del contrato el Licitante será responsable del mantenimiento, actualización y optimización de los sistemas de cómputo propuestos por el Licitante para brindar el servicio de cita médica descrito en el presente documento y el Apéndice correspondiente.
- El Licitante deberá incluir la integración de la información institucional (base de conocimiento de temas institucionales relativa a trámites, servicios, script de atención, plantillas de correo electrónico y chat consultados por los PS-I para dar información) a un CRM provisto por el Licitante, así mismo lo relativo a los datos de los derechohabientes de las citas médicas y los registros de las citas programadas durante los dos meses previos al cambio de proveedor del actual al Licitante, esta base de conocimiento de temas institucionales relativa a trámites, servicios, script de atención, plantillas de correo electrónico y chat consultados por los PS-I se entregará por parte del Instituto al Licitante en formato PDF, \*.doc, \*.txt y/o en \*.xls, así como algún otro formato de común acuerdo entre el Licitante y el Instituto.

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA





- El Licitante deberá dar acceso de lectura al CRM con el cual brindará los servicios al Instituto, a fin de que el Instituto de manera directa o indirecta a través de un tercero, extraiga información estadística y directiva hacia sistemas institucionales.
- Referente al plan de transición y migración para el inicio de los servicios, el Licitante será responsable del seguimiento y éxito de las pruebas de integración de todos los componentes del servicio ofertado, las cuales deberán ser verificadas y autorizadas por escrito por parte del personal del Instituto.
- El Licitante deberá detallar las actividades a efectuar previo al inicio de la vigencia del servicio, dentro de las cuales deberá considerar las labores de transferencia y migración de los servicios del proveedor actual, así como gestionar el uso de los números 01-800, a más tardar en la fecha de inicio del servicio. El Instituto proporcionará el documento de cesión de uso de líneas 01800 correspondiente a fin de que el Licitante gestione su uso y pago periódico durante la vigencia del contrato.
- El Licitante deberá designar al personal necesario para integrarse al grupo de trabajo que se constituirá por un representante de cada una de las campañas y ventanilla única a efecto de cumplir los objetivos de la transición y migración del servicio.
- El Licitante de ser necesario al inicio del contrato o durante la vigencia del mismo, incorporará en sus sistemas de cómputo, toda la información, sistemas o aplicaciones que le proporcione el Instituto para la prestación de los servicios.
- Es responsabilidad del Licitante asegurarse que la transición y migración del servicio sea transparente para los usuarios, para ello, el Licitante se asegurará que cada una de las campañas de CCIMSS cuente con la estructura operativa de acuerdo a perfiles requeridos, aplicativos tanto del Licitante como de "El Instituto" para que operen las campañas. El Licitante deberá asegurarse de que la transición y migración de cada una de las campañas del CCIMSS sea de acuerdo al plan de trabajo.

**19. Verificación de los Servicios**

El Instituto como parte de la evaluación de las propuestas realizará una visita al (los) inmueble(s) propuestos por el licitante, a efecto de verificar el cumplimiento de los requerimientos de las instalaciones e infraestructura tecnológica, de acuerdo con el protocolo de visita y la lista de verificación, en la lista de verificación se detallan los puntos a verificar, dicha lista de verificación deberá cumplimentarla el licitante con su llenado en su totalidad, anexando además la documentación probatoria en términos de características técnicas, documentación, evidencia fotográfica, pruebas de su infraestructura e instalaciones que mejor describan cada uno de los puntos descritos, siendo esta información proporcionada por el licitante la que se procederá a verificar en sus instalaciones. Los funcionarios facultado para realizar las visitas a las instalación serán designado por el Instituto.

**PROTOCOLO DE VISITA**

**ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS**

<b>Convocatoria</b> <b>Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional</b> <b>Electrónica</b> <b>Número IA-019GYR019-E255-2017</b>	 <b>MÉXICO</b> GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	 
--	--	---

<b>Procedimiento:</b>	<b>Fecha:</b>	
<b>Nombre o Razón Social del Licitante</b>		
<b>Domicilio de la Visita incluyendo georreferencia</b>		
<b>Nombre del Contacto</b>		
<b>Correo Electrónico</b>	<b>Teléfono fijo</b>	

C	Descripción de Actividades	Resultado
1	Designación de Servidor(es) Público(s) para la Visita Especifica	[Hatched Area]
2	Asistencia y verificación del domicilio proporcionado por el licitante	
3	Presentación del Servidor(es) Público(s) que ejecutará la verificación	
4	Asignación de responsable por parte del Licitante para la atención de la visita	
5	Establecimiento de la mecánica de recorrido y validación de lista de verificación	
6	Ejecución de validación por parte del Servidor(es) Público(s) asignado	
7	Elaboración y firma de acta circunstanciada de verificación por parte del licitante y el Servidor(es) Público(s)	

\_\_\_\_\_  
 Nombre y Firma del Representante legal del proveedor

\_\_\_\_\_  
 Nombre y Firma del o los servidores públicos que participan en la visita de verificación

**LISTA DE VERIFICACIÓN** (llenado obligatorio por parte del licitante, mismo que deberá estar incluido como parte de su propuesta técnica incluyendo el detalle del punto de revisión, descripción del licitante respecto a su infraestructura y evidencia que presenta el licitante para acreditar el cumplimiento)

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Nombre de la Empresa	Fecha:		
Dirección de la Empresa			
Teléfono de la Empresa			
Celular de la Empresa			
Teléfono fijo			

No.	Fuente de Revisión	Cualificación de la Fuente		Evidencia que presenta	
		Sí/No, así como la descripción del hallazgo respecto a su infraestructura	Alto/Bajo	Alto/Bajo	Alto/Bajo
1	SITE de su centro de datos e infraestructura de Tecnologías de Información para el proceso de información de la solución de Centro de contactos Incluyendo Plan de continuidad en caso de desastres (DRP)				
2	Sistema de circuito cerrado de video tanto en el SITE como en el piso de operación				
3	Detectores de fuego, humo y supresores de incendio en el SITE y en las áreas operativas, involucradas con la operación del Centro de Contacto				
4	Suministro de energía ininterrumpida y regulada (UPS) con capacidad de continuidad del servicio de al menos 2 horas				
5	Planta de emergencia para suministro de energía eléctrica que garantice la continuidad de la operación por lo menos 24 horas				
6	Firewalls utilizados en los enlaces de comunicación principales y redundantes				
7	Routers y Switches utilizados en los enlaces de comunicación principales y redundantes				
8	Servidores de cómputo utilizados para la solución específica que soporta el Centro de Contacto				
9	Servidores de cómputo utilizados para el procesamiento de información de las estaciones de trabajo del Centro de Contacto principales y de respaldo				

CONTRATO

**Convocatoria**  
**Invitación a Cuando Menos Tre. Pcrsor.as Nacional**  
**Electrónica**  
**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



	(redundancia)				
10	Servidores de cómputo utilizados para el almacenamiento de información de las estaciones las estaciones de trabajo del Centro de Contacto principales y de respaldo (redundancia)				
11	Conmutador o Servidor de Telefonía				
12	Contrato con compañías proveedoras de servicios telefónicos y capacidad contratada (Troncales Digitales o Analógicas)				
13	Herramientas IVR (sistemas de respuesta interactiva de voz)				
14	Sistema de distribución automático de llamadas ACD				
15	Salas de capacitación Técnica en instalaciones del licitante en las que se cuente con equipos de cómputo, acceso a Internet, equipo telefónico en cada lugar				
16	Herramienta en línea para capacitación y evaluación del personal de las campañas del Instituto				
17	Licencias de uso y contratos de mantenimiento de la herramienta o solución tecnológica específica que soporta el Centro de Contacto				
18	Piso de operación, equipamiento y agentes operando				
19	Atención de llamadas de entrada Inbound				
20	Atención de llamadas de salida Outbound				
21	Atención de llamadas de entrada y salida Blending				
22	Discador predictivo de llamadas Inbound, Outbound y Blending				

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



23	Políticas y procedimientos en manejo y seguridad de la información, así como de protección de datos personales, que cumplan con lo establecido en la normatividad vigente en materia de transparencia y datos personales (Ley federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares)			
24	Infraestructura de datos (computadoras, software para bases de datos y todo aquella herramienta o solución tecnológica necesaria para la construcción, puesta en operación y almacenamiento de la herramienta CRM.			
25	Herramienta de soporte, seguimiento y reporte para el Área de Calidad, incluyendo su licenciamiento			
26	Herramienta de soporte, seguimiento y reporte para el Área de Data Analytic, incluyendo su licenciamiento			
27	Infraestructura de tecnologías de Información, bases de datos y almacenamiento para la generación de facturación del servicio de Centros de Contacto			
28	Repositorio electrónico de contenido que incluya documentos, comunicados, mensajes, artículos y demás piezas de información relevantes para transferir el conocimiento y aplicación por parte del personal de atención del Centro de Contacto			
29	Herramienta de colaboración (sitio seguro) con estructura de niveles de seguridad de acceso a la documentación generada por campaña, así como para su visualización y consulta por los usuarios asignados			

Nombre y Firma del Representante legal del proveedor

Nombre y Firma del o los servidores públicos que participan en la visita de verificación

(Dejar en blanco en la oferta y se colocarán en la visita)

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA






El Instituto se reserva el derecho de realizar visitas a las instalaciones del Licitante a efecto de verificar el cumplimiento de los requerimientos durante la vigencia del contrato, por lo que la información plasmada en su oferta deberá coincidir con la infraestructura instalada para brindar el servicio objeto del presente documento, por lo que las desviaciones (diferencias) en la infraestructura ofertada vs instalada, serán evaluadas por parte del Instituto. La solución tecnológica ofertada por los "posibles proveedores" deberá cumplir con los requerimientos del servicio y capacidad suficiente de recursos para satisfacer la volumetría proporcionada; el instituto analizara y determinará el cumplimiento de este requisito.

El Instituto o el personal que éste designe a través de las áreas requirentes y/o técnica, realizará visitas periódicas programadas y no programadas a las instalaciones del Licitante a efecto de verificar el cumplimiento del servicio conforme a las especificaciones señaladas en el presente anexo y en el documento de "Términos y condiciones del servicio de centro de contacto". Asimismo, en caso de detectarse desviaciones(diferencias) respecto de la infraestructura, niveles de servicio solicitados y ubicación del personal de las campañas, el Instituto notificará por escrito al Licitante, quien deberá atender lo solicitado por el Instituto conforme a los plazos señalados en el documento de "Términos y condiciones del servicio de centro de contacto".

El Instituto se reserva el derecho de supervisar de manera directa o por medio de un tercero, permanentemente o bajo demanda la operación, documentación soporte y contractual, infraestructura, capacidad instalada, así como las prácticas y procedimientos, incluyendo el cumplimiento de los niveles de servicio, herramientas y soluciones tecnológicas, recursos humanos y cualquier asunto relacionado con la prestación del servicio descrito en el presente documento. Por lo anterior, el Licitante deberá brindar acceso total a los sistemas, herramientas y soluciones tecnológicas, información, infraestructura, sitios de operación y procesos para que personal del Instituto o el que él designe, realice dichas funciones de supervisión.

Durante las supervisiones el Licitante deberá asignar y comunicar al Instituto acerca del personal responsable en la toma de decisiones de los acuerdos, indicaciones, hallazgos, entre otros, para llevar registro detallado de las acciones y tiempos de espera para cumplir lo que marca el presente contrato.

El Instituto validará de manera directa o a través de un tercero el cumplimiento y la correcta implementación del CCIMSS de acuerdo a lo especificado en el presente Anexo Técnico, Apéndices correspondientes y el documento denominado Términos y Condiciones.

<p style="text-align: center;"><b>Convocatoria</b>  <b>Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional</b>  <b>Electrónica</b>  <b>Número IA-019GYR019-E255-2017</b></p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">   <b>MÉXICO</b>  GOBIERNO DE LA REPÚBLICA </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">   <b>IMSS</b> </div> </div>
---	---

## Anexo 2.- Términos y condiciones.

### 1. Objetivo del documento.

El objetivo del presente documento es establecer los términos y condiciones mínimos necesarios que se deberán cumplir para la prestación del "Servicio de Centros de Contacto", para los ejercicios 2018-2019, en lo sucesivo **CCIMSS**.

### 2. Descripción del servicio.

El Instituto requiere la contratación de una empresa calificada en el manejo y administración de Centros de Contacto que:

- Brinde atención a derechohabientes, contribuyentes y público en general, en relación con prestaciones, trámites y servicios como los requeridos por el Instituto Mexicano del Seguro Social "IMSS".
- Gestione campañas para acercar los servicios del Instituto al ciudadano y sea capaz de incorporarse a la iniciativa denominada IMSS Digital, mismo que considera la inclusión de un esquema de servicio multicanal con una experiencia homologada en la atención.

La prestación del servicio será acorde con las campañas y medios de captación descritos en el Anexo Técnico y sus Apéndices.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

### 3. Programa de entregas.

El contrato entre el Instituto y el Proveedor será abierto, esto es, bajo demanda y su vigencia tendrá una duración de 18 (dieciocho) meses contados a partir del 1 de enero de 2018, para lo cual el Proveedor deberá habilitar la infraestructura física, tecnológica, así como el personal con



<p style="text-align: center;"><b>Convocatoria</b>  <b>Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional</b>  <b>Electrónica</b>  <b>Número IA-019GYR019-E255-2017</b></p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p><b>MÉXICO</b> GOBIERNO DE LA REPÚBLICA</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div>
---	--

la capacitación requerida, durante los tres primeros meses. Lo anterior conforme al Programa de Entregas establecido en el numeral 18 del Anexo Técnico y Apéndices correspondientes.

El licitante adjudicado contará con un periodo desde el 1 de enero y hasta el 31 de marzo de 2018 para el desarrollo e implementación del servicio, pruebas, verificaciones de especificaciones físicas y funcionales, así como la capacitación específica del personal. Durante este periodo no habrá erogación de recursos por parte del Instituto.

**4. Normas o especificación técnica.**

El licitante deberá considerar que el servicio que oferte cumpla con las especificaciones del Servicio CCIMSS descritas en el Anexo Técnico y los apéndices correspondientes a cada campaña que lo integran.

Asimismo, deberá contar con las certificaciones siguientes:

- ISO 27001 es una norma internacional que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan
- ISO 27001:2013 para los Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información permite a las organizaciones la evaluación del riesgo y la aplicación de los controles necesarios para mitigarlos o eliminarlos.

**5. Licencias permisos, registros, certificados o autorizaciones.**

El Licitante deberá presentar como parte de su propuesta la documentación que acredite que cuenta con el personal de calidad y operación con las certificaciones ITIL y COPC, para lo cual el Instituto se reserva el derecho de revisar el acreditamiento del cumplimiento de este requisito. El Licitante presentará como parte de su propuesta técnica, copia del(os) certificado (s) correspondiente (s).

**6. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros.**

El Proveedor entregará, como parte de su Propuesta Técnica, una relación sumariada y una descripción detallada de todos los Componentes Habilitadores e Infraestructura Auxiliar que formarán parte de su solución para proveer los servicios, en cualquiera de los elementos del Anexo Técnico y sus Apéndices, incluyendo folletos y fichas técnicas que describan las características y especificaciones técnicas del fabricante de cada uno de ellos, para los casos en los que esto aplique. El Proveedor será responsable de entregar su propuesta técnica en idioma español. Sin embargo, dada la naturaleza del proyecto y de los servicios que se administrarán, se permitirá el uso de anglicismos generalmente aceptados en la industria, en aquellos términos que sean de origen extranjero, o que representen nombres de tecnologías particulares, sin embargo, incluirá el glosario de términos para su mejor comprensión. En los casos donde así se indique, o que el licitante juzgue necesario, será responsable de entregar documentación completa y detallada de los puntos en cuestión.

En los casos en los que esta documentación sólo esté disponible en idioma inglés, se permitirá que el Proveedor traduzca sólo el(los) párrafo(s) que sean de interés para el punto que se está documentando o citando, siempre y cuando el Proveedor haga entrega del resto de la documentación en su formato e idioma original. Esta excepción sólo se hará para aquellos casos en donde la documentación requerida esté originalmente redactada en idioma inglés, y no se aceptarán propuestas que incluyan secciones de la documentación en ningún otro idioma que no sea inglés o español.

7. **Visitas a las instalaciones institucionales.**  
No aplica.

8. **Visitas a las instalaciones del licitante.**

El Instituto, durante la evaluación de las propuestas, realizará una visita al(los) inmueble(s) propuestos por el licitante, a efecto de verificar el cumplimiento de los requerimientos de las instalaciones de acuerdo con el numeral 6, inciso b del Anexo Técnico, por lo que la información plasmada en su oferta deberá coincidir con la infraestructura instalada para brindar el servicio objeto del presente documento, por lo que el Instituto determinará la existencia, en su caso, de desviaciones entre la infraestructura ofertada y la instalada.

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Cuando como resultado de la visita que el Instituto realice al inmueble propuesto por el licitante, detecte que los datos asentados en la proposición presentada por el licitante no corresponden con la infraestructura instalada para brindar el servicio, se desechará la propuesta.

Las visitas a los inmuebles propuestos por los licitantes se llevarán a cabo conforme al programa que será publicado en CompraNet, tres días naturales posteriores a la fecha de presentación y apertura de proposiciones.

La verificación se hará constar en el Acta Administrativa elaborada por el personal designado por el Instituto, en la cual se asentarán los datos correspondientes a la propuesta.

El Instituto o el personal que éste designe a través de las áreas requerientes y/o técnica, realizará visitas programadas y no programadas a las instalaciones de los licitantes a efecto de verificar el cumplimiento del servicio conforme a las especificaciones señaladas en el Anexo Técnico y en el presente documento.

El Instituto o el personal que éste designe a través de las áreas requerientes y/o técnica, realizará visitas programadas y no programadas a las instalaciones de los licitantes a efecto de verificar que el proveedor cuente y funcionen los mecanismos de redundancia, así como lo relativo al Plan de Recuperación en caso de Desastres (DRP) que el licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta, verificando que cuente y funcione la infraestructura necesaria para brindar continuidad al servicio en un periodo no mayor a 2 horas, pudiendo ser la rehabilitación de los servicios en esa misma o en otras instalaciones del licitante, tal como se detalla en el numeral 12 del Anexo Técnico.

**9. Plazo, lugar y condiciones de la prestación del servicio.**

**a) Plazo.**

La vigencia del contrato será a partir del 1 de enero de 2018 y hasta el 30 de junio de 2019.

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



El contrato entre el Instituto y el Proveedor será abierto, esto es, bajo demanda y la vigencia del mismo tendrá una duración de 18 (dieciocho) meses contados a partir del 1 de enero de 2018, para lo cual el Proveedor deberá habilitar la infraestructura física, tecnológica, así como el personal con la capacitación requerida, durante los tres primeros meses. Lo anterior conforme al Programa de Entregas establecido en el numeral 18 del Anexo Técnico y Apéndices correspondientes.

El licitante adjudicado contará con un periodo desde el 1 de enero y hasta el 31 de marzo de 2018 para el desarrollo e implementación del servicio, pruebas, verificaciones de especificaciones físicas y funcionales, así como la capacitación específica del personal. Durante este periodo no habrá erogación de recursos por parte del Instituto.



**b) Lugar en el que se prestará el servicio.**

El servicio será proporcionado en las instalaciones propuestas por el proveedor adjudicado, requiriéndose que cuente con al menos dos ubicaciones. El site principal deberá estar dentro de la zona metropolitana de la Ciudad de México; el site secundario deberá tener una ubicación tal que permita la continuidad operativa en menos de 2 horas en caso de contingencia.

Para las campañas señaladas en el Anexo Técnico y sus Apéndices, se requiere que parte del servicio sea prestado en los lugares designados por el IMSS para tal efecto, los cuales se detallan en dichos documentos.

**c) Condiciones**

El Licitante será evaluado de manera mensual durante la vigencia del contrato por el personal asignado por el Instituto para medir la satisfacción y cumplimiento del servicio proporcionado. La medición será realizada de manera cualitativa, cuantitativa y será considerada para cálculo y aplicación de deductiva correspondiente. La metodología será realizada, asignada y revisada con el Licitante en los tiempos que designe el personal del Instituto.

<p style="text-align: center;"><b>Convocatoria</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Número IA-019GYR019-E255-2017</b></p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>MÉXICO</b></p> <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div>
---	---

El Licitante deberá efectuar la entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones, especificados en los documentos Anexo Técnico y Apéndices por cada una de las campañas que forman parte integral del presente instrumento, los primeros 5 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro, en caso de incumplimiento de la fecha de entrega se aplicará la deductiva correspondiente.

Cada área administradora de campaña, como parte del Grupo Administrador del Contrato, será responsable de autorizar la facturación de la campaña correspondiente, así como de notificar, en su caso, los incumplimientos o deficiencias del servicio prestado.

La ventanilla única será la encargada de notificar al proveedor de la aplicación de las penas o deductivas a las que se hiciere acreedor.

## 10. Confidencialidad

El Instituto y el Proveedor convienen en considerar como confidencial todo material impreso o electrónico con todos los datos, grabaciones, programas de cómputo o cualquier otro material impreso o electrónico que contenga información jurídica, operativa, técnica, financiera o de análisis, registros, documentos, especificaciones, productos, informes, dictámenes y desarrollos a que tenga acceso o que le sean proporcionados con motivo de la prestación del presente servicio.

De igual forma, será considerada como confidencial aquella información proporcionada por el Instituto Mexicano del Seguro Social para la ejecución del servicio que preste al Proveedor y sea propiedad exclusiva del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Por lo anterior, el Proveedor reconoce que queda prohibida su difusión total o parcial en su favor o de terceros ajenos a la relación contractual, por cualquier medio, entre otros de manera enunciativa más no limitativa: vía oral, impresa, electrónica, magnética, óptica y en general ningún medio, conforme el plazo señalado en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás disposiciones aplicables en la materia.

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



En este sentido el Proveedor acepta la prohibición señalada en el párrafo anterior, comprende inclusive, en forma enunciativa, que no se podrá llevar a cabo la difusión de la información del Instituto con fines de lucro, comerciales, académicos, educativos o para cualquier otro ajeno al objeto de la presente contratación, por lo que el Proveedor se responsabilizará del uso y cuidado de la información.

Por lo expuesto, el Proveedor se obliga a lo siguiente:

- Mantener absoluta confidencialidad de la información a la cual tenga acceso, siendo responsable de que cada uno de los integrantes del personal asignado para el desarrollo y operación del proyecto, respetará el manejo correcto de la información.
- Toda la información a que tenga acceso el personal del Proveedor que designe para la prestación de los servicios materia de la presente contratación, es considerada de carácter confidencial, por lo que el Proveedor deberá garantizar que por ningún motivo se viole ninguno de los siguientes acuerdos:
  - La información del Instituto Mexicano del Seguro Social y a la cual tenga acceso el personal del Proveedor no deberá ser copiada o respaldada en ningún de los equipos del personal del Proveedor sin autorización previa y por escrito por parte del Instituto.
  - El acceso a la información del Instituto Mexicano del Seguro Social sólo podrá ser por personal autorizado del Instituto.
  - De no cumplir con alguna de esas premisas, se considerará como una falta al acuerdo de confidencialidad que aceptó el Proveedor, en los términos del contrato que al efecto se suscriba.

Cualquier persona que tuviera acceso a dicha información deberá ser advertida de lo convenido en esta contratación, comprometiéndose a observar y cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico y sus Apéndices.

El Instituto y el Proveedor convienen en que no será considerada como sujeta a las obligaciones de confidencialidad la siguiente documentación e información:

- Aquella que sea conocida públicamente.

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



- La que haya sido puesta a disposición de las partes por un tercero, antes de la fecha de celebración del presente anexo en forma confidencial.
- La que haya sido desarrollada independientemente o adquirida por cualquiera de las partes, sin violar las estipulaciones del presente contrato o la que genere o desarrolle el Proveedor en su centro de desarrollo.
- Aquella cuya revelación haya sido aprobada previamente por escrito.
- La que, de acuerdo con la Ley u orden judicial o administrativa, deba ser suministrada a terceras personas.

Toda la información que el Instituto proporcione al Proveedor para la prestación del servicio no otorgará a este la titularidad o derechos de autor o de cualquier otra naturaleza.

El proveedor deberá suscribir una cláusula de confidencialidad que se incluirá en el contrato de servicios que se celebre entre el Instituto y el Proveedor, así como los que se celebren entre proveedor y su personal, acorde a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, a los cuales tendrán acceso con motivo del presente servicio. En dicha cláusula se incluirán entre otros requisitos los establecidos en la Ley federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así como los demás ordenamientos legales que resulten aplicables.

La citada cláusula de confidencialidad es enunciativa más no limitativa por lo que para su aplicación se sujetará de manera irrestricta a las leyes de la materia aplicables al caso en particular, así como a los criterios y normatividad, correspondientes que el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) haya emitido con antelación y que pudiese emitir posterior a la firma del presente contrato.

Con el objeto de garantizar que el proveedor únicamente utilizará dichos datos personales, se establecen las siguientes medidas en materia de protección de datos personales a las que estará obligado el proveedor a cumplir durante la prestación del servicio, en el entendido que su incumplimiento dará lugar a la imposición de penas convencionales descritas en el presente documento y su anexo técnico.

1. Utilizar únicamente los datos personales que le entregará el Instituto para estar en condiciones de realizar la aplicación de las encuestas de calidad dirigidas exclusivamente a los usuarios de los servicios que lo requieran o bien, en su caso para los fines que señalen las demás campañas que hagan uso de datos personales.

2. Implementar medidas de seguridad conforme a lo establecido en la Ley federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así como los demás ordenamientos legales que resulten aplicables, para lo cual el proveedor se obliga a elaborar y presentar al momento de formular su propuesta técnica, un "Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales (SGSDP)", el cual deberá cumplir con los supuestos normativos que permitan salvaguardar y asegurar la protección de los datos personales que en su caso sean proporcionados por el Instituto.

Para la elaboración del SGSDP deberán considerarse las disposiciones establecidas en materia de seguridad de datos personales, incluyendo las administrativas, físicas y técnicas que permitan proteger los datos personales que obrarán en los archivos del proveedor contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado. Así mismo dicho documento deberá contener como mínimo lo siguiente:

- A. Alcances y objetivos de la gestión de los datos personales;  
Al desarrollar este punto, el proveedor deberá considerar que el Instituto únicamente le entregará el nombre, teléfono (s) y correo electrónico respecto de los usuarios a los que deberá aplicar la encuesta de calidad del servicio. Así mismo deberá contemplar que el objetivo de la gestión de dichos datos personales es exclusivamente poder contactar a estos usuarios a efecto de aplicarles la referida encuesta.
- B. Política de gestión de datos personales.  
El licitante, al momento de elaborar su política de gestión relacionada con los datos personales que el Instituto le entregará, deberá asumir el compromiso formal y por escrito de orientar dicha política de forma tal que se garantice la utilización de dichos datos a efecto de aplicarles la encuesta de calidad relacionada con este servicio, así como también se asegure su conservación, seguridad y su eliminación una vez concluida la relación contractual entre las partes.
- C. Funciones y obligaciones de quienes traten los datos personales;  
Del personal del proveedor que materialmente realiza las llamadas:  
Su función será la de realizar las llamadas a los usuarios del servicio, utilizar únicamente estos datos personales para realizar las llamadas a los referidos usuarios con propósito

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**



**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



de que contesten dicha encuesta, guardar absoluta confidencialidad respecto de estos datos personales a los que tendrán acceso y abstenerse de copiar por cualquier medio dichos datos personales y/o transferirlos a cualquier persona.

Del personal del proveedor que supervise el levantamiento telefónico:

Su función será la de supervisar la forma en la que se desarrollan las llamadas a los usuarios del servicio durante la aplicación de las encuestas de calidad. Tendrán las obligaciones siguientes: verificar que el personal que supervisan únicamente utilice los datos personales a los que tienen acceso para realizar las llamadas a los referidos usuarios con propósito de que contesten dicha encuesta, guardar absoluta confidencialidad respecto de estos datos personales a los que también tendrán acceso y verificar que el personal que supervisan se abstenga de copiar por cualquier medio dichos datos personales y/o de transferirlos a cualquier persona.

Del demás personal del proveedor que participe en la encuesta:

Las funciones de dicho personal serán determinadas por el propio Proveedor de acuerdo con la organización interna de su empresa. No obstante este personal tendrá las siguientes obligaciones: utilizar los datos personales de los usuarios del servicio que sean puestos bajo su conocimiento, con motivo de su labor dentro de la empresa, exclusivamente para lograr como fin la aplicación de encuestas de calidad dirigidas estos usuarios, guardar absoluta confidencialidad respecto de estos datos personales a los que podrán tener acceso y abstenerse de copiar por cualquier medio dichos datos personales y/o de transferirlos a cualquier persona.

**D. Inventario de datos personales;**

En el desarrollo de este punto, se deberá considerar que el Instituto entregará al proveedor únicamente el nombre, teléfono (s) y correo electrónico respecto de los usuarios a los que deberá aplicar la encuesta de calidad del; estos 3 datos personales componen el inventario.

**E. Riesgos a los que están sujetos los datos personales**

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Los riesgos a los que podrían estar sujetos los datos personales de los usuarios del servicio durante la aplicación de las encuestas de calidad pueden ser: que sean utilizados para fines distintos a los establecidos, que sean copiados y/o transmitidos a un tercero sin autorización expresa de sus titulares.

Es importante precisar que estos riesgos se encuentran minimizados en virtud de las obligaciones impuestas al proveedor en materia de protección de datos personales, de las penas convencionales que el propio servicio establece para el caso de incumplimiento con respecto a dichas obligaciones y por el establecimiento de las medidas de seguridad que impiden lo anterior.

**F. Medidas de seguridad**

El Proveedor al momento de desarrollar este punto, propondrá al Instituto medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas que permitan proteger los datos personales que obraran en sus archivos contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado. Además de las medidas propuestas por el proveedor se deberán establecer las siguientes:

F.1. Que los datos personales que le entregará el Instituto sean resguardados en un solo servidor con acceso restringido mediante contraseñas de seguridad, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico y al cual solo podrá acceder el empleado del proveedor que éste designe y cuyo nombre deberá informar por escrito al Instituto.

F.2. Implementar en los dispositivos que utilice al momento de aplicar las encuestas telefónicas el mecanismo que imposibilite al personal que realizará el levantamiento de las encuestas vía telefónica o bien al personal que lo supervisará, grabar por cualquier medio estos datos personales o efectuar un retiro no autorizado de los mismos.

F.3. Implementar protocolos de revisión aplicables a los empleados del proveedor al momento de retirarse de sus instalaciones para asegurar que no lleven consigo copia escrita o en medio óptico que contenga los datos personales que le entregará el Instituto con motivo de las presentes campañas.

<p style="text-align: center;"><b>Convocatoria</b>  <b>Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional</b>  <b>Electrónica</b>  <b>Número IA-019GYR019-E255-2017</b></p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p><b>MÉXICO</b> GOBIERNO DE LA REPÚBLICA</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div>
---	--

3. Guardar confidencialidad respecto de los datos personales que le entregará el Instituto.
4. Suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que el Instituto haya entregado o se haya generado como resultado de la prestación del servicio una vez cumplida la relación contractual entre las partes, por lo anterior, el Proveedor deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información.
5. Abstenerse de transferir en cualquier momento los datos personales que le entregará el Instituto, salvo en el caso de que el IMSS así lo determine por escrito.

**Propiedad Intelectual y Derechos de autor**

El Proveedor en un término no mayor a 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del contrato, deberá presentar escrito firmado por su representante legal de la empresa a las áreas técnica y requerentes en el que se obliga a liberar al Instituto Mexicano del Seguro Social de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial e intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuesto de infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial. En el entendido de que en el caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra del Instituto Mexicano del Seguro Social, por cualquiera de las causas antes mencionadas, el Proveedor se compromete a llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar la liberación del Instituto de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione. La responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa en cuanto a patentes, marcas y derechos de autor será únicamente respecto de la solución ofrecida por el Proveedor adjudicado.

**11. Modalidad de contratación.**

La modalidad de contratación será determinada en coordinación con el Área Contratante con base en el Resultado de la Investigación de Mercado.

## 12. Causas de desachamamiento de las propuestas

Se desecharán las propuestas de los licitantes que incurran en uno o varios de los siguientes supuestos:

- a. Que no cumplan con alguno de los documentos o requisitos establecidos en el Anexo Técnico, sus Apéndices y estos Términos y Condiciones.
- b. Que los certificados que se mencionan en el numeral 5 de estos Términos y Condiciones, hayan perdido su vigencia previo a la emisión del fallo del procedimiento de contratación.
- c. Cuando se compruebe que tienen acuerdo con otros licitantes para elevar el costo del servicio solicitado o bien, cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás licitantes.
- d. Cuando incurran en cualquier violación a las disposiciones de la LAASSB y su Reglamento o a cualquier otro ordenamiento legal o normativo vinculado con este procedimiento.
- e. Cuando no cotice el servicio conforme a las condiciones y características solicitadas en el presente documento, así como en el Anexo Técnico y sus Apéndices.
- f. Cuando exista discrepancia entre las características técnicas de los servicios propuestos y los servicios solicitados.
- g. Que no coticen el 100% del servicio de la unidad médica en la que desee participar solicitado, conforme a las condiciones y características solicitadas en el Anexo Técnico, sus Apéndices o estos Términos y Condiciones.
- h. Cuando los documentos que exhiban los licitantes no sean legibles imposibilitando el análisis integral de la propuesta, y esto conlleve a un faltante o carencia de información que afecte su solvencia, ésta se considerará insolvente.

- i. Cuando como resultado de la visita que el Instituto realice al inmueble propuesto por el licitante, detecte que los datos asentados en la proposición presentada por el licitante no corresponden con la infraestructura instalada para brindar el servicio.

**13. Niveles de Servicio**

El licitante adjudicado deberá dar cumplimiento a los niveles de servicio que se presentan a continuación, mismos que se encuentran descritos en el Anexo Técnico y sus Apéndices.

CONCEPTO	NIVELES DE SERVICIO
<p>Grupo 1)</p> <p>Para las campañas Derechohabiente, Contribuyente, Yo Crezco, Cita Médica, Velatorios, Guarderías, Pensionados y Bienestar Social:</p> <p>Entrega de la infraestructura (física y tecnológica) y campañas con agentes PS-I (plantilla parcial de inicio) funcionando en instalaciones del proveedor de acuerdo a lo descrito.</p> <p>Grupo 2)</p> <p>Para las campañas Cobranza y Servicios DIR y Denuncias OIC:</p> <p>Entrega de la infraestructura (física y tecnológica) y campañas funcionando considerando que es en equipos servidores de cómputo del IMSS en instalaciones del Instituto, donde el proveedor debe instalar su solución ofertada.</p> <p>Grupo 3)</p> <p>Para las campañas Derechohabiente, Contribuyente, Yo Crezco, Mesa de Servicios Tecnológicos, Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, Telemedicina, Código Infarto La Raza y Código Infarto Siglo XXI:</p>	<p>A partir del 1 de abril de 2018.</p>

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



REQUISITOS DEL SERVICIO	
Entrega de la infraestructura (física y tecnológica) y campañas funcionando, considerando que es en instalaciones del Instituto accediendo a Infraestructura central del proveedor.	
Para la campaña Cita Médica, deberá poner en operación el servicio con la plantilla completa de PS-I.	A partir del 1 de abril de 2018.
Porcentaje de abandono de llamadas a partir del inicio del servicio y hasta el mes 12 de ejercicio de contrato.	<b>Menor o igual al 5% diario</b> El nivel de servicio mensual será el promedio simple de los promedios diarios del mes
Porcentaje de abandono a partir del mes 13 y hasta el final del contrato	<b>Menor o igual al 4% diario</b> El nivel de servicio mensual será el promedio simple de los promedios diarios del mes
Porcentaje de abandono de Chat a partir del mes 2 y hasta el mes 12 de ejercicio de contrato	<b>Menor o igual al 6% diario</b>
Porcentaje de abandono de Chat a partir del mes 13 y hasta el final de contrato	<b>Menor o igual al 5% diario</b>
Tiempo de atención Telefonía	Mayor o igual al 82% de las llamadas de entrada atendidas antes de los 20 segundos
Tiempo de atención Chat	Mayor o igual al 82% de los chats atendidos antes de los 20 segundos
Tiempo de respuesta de correos electrónicos	Mayor o igual al 95% de total de los correos electrónicos recibidos en horario de servicio. Los cuales tendrán que ser atendidos en 13 horas naturales
Transferencia a encuestas de calidad en el Servicio Telefónico	Mínimo del 75% del total de las llamadas atendidas por los PS-I
Satisfacción del usuario en el Servicio Telefónico	85% de respuestas afirmativas de Satisfacción
Satisfacción del usuario en el de Chat	85% de respuestas afirmativas de Satisfacción
Calidad de operación	Mayor o igual a 95% de la meta de calidad
Disponibilidad del Servicio de Telefonía (aplica para todas las posiciones de servicio de los tipos	Mayor o igual al 98% del tiempo diario de la ventana de servicio

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



CONCEPTO	NIVELES DE SERVICIO
PS-I y PS-P incluyendo infraestructura para el servicio de IVR)	
Telefonía Contribuyente	
Telefonía Derechohabiente	
Chat Contribuyente	
Chat Derechohabiente	Mayor o igual al 82% de las llamadas, chats, correo electrónico de entrada atendidas antes de los 20 segundos
Tiempo de Respuesta Correo Electrónico Contribuyente	
Tiempo de Respuesta Correo Electrónico Derechohabiente	
Abandono Telefonía Contribuyente	
Abandono Telefonía Derechohabiente	Menor o igual al 5% diario
Abandono Chat Contribuyente	El nivel de servicio mensual será el promedio simple de los promedios diarios del mes
Abandono Chat Derechohabiente	
AHT Telefonía Contribuyente	
AHT Telefonía Derechohabiente	Menor o igual a los minutos del total de las llamadas, chats, correo electrónico atendidas descritos en documento denominado Apéndice
AHT Chat Contribuyente	
AHT Chat Derechohabiente	
Ocupación Atención Telefónica Contribuyente	
Ocupación Atención Telefónica Derechohabiente	Mayor o igual al 60%
Ocupación Atención Chat Contribuyente	

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



CONCEPTO	NIVELES DE SERVICIO
Operación Atención Chat Derechohabiente	
Telefonía Contribuyente	
Telefonía Derechohabiente	
Chat Contribuyente	
Chat Derechohabiente	
Correo Electrónico Contribuyente	
Correo Electrónico Derechohabiente	
Telefonía Contribuyente	
Telefonía Derechohabiente	
Chat Contribuyente	
Chat Derechohabiente	
Telefonía Contribuyente	
Telefonía Derechohabiente	
Chat Contribuyente	
Chat Derechohabiente	
Correo Electrónico Contribuyente	
Correo Electrónico Derechohabiente	
Telefonía Contribuyente	

Máximo igual a 90% de la meta de calidad.

Mínimo del 75% del total de las llamadas, chats, correos electrónicos atendidos por los PS-I.

85% de respuestas satisfactorias de Satisfacción

Por cada día de atraso posterior a la fecha de entrega

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATACIONES  
PS  
ATOS



**Convocatoria**  
**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional**  
**Electrónica**  
**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



CONCEPTO	NIVELES DE SERVICIO

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



NIVELES DE SERVICIO	
Disponibilidad PG-P a en instalaciones del proveedor por caso de contingencia	Máximo 1 (una) hora a partir de la solicitud del Administrador de la campaña
Cumplimiento de entregables	De acuerdo a lo indicado en la sección "Entregables" del Apéndice correspondiente
Disponibilidad del Servicio de Telefonía incluyendo Infraestructura para el servicio de IVR	Se debe cumplir con un nivel de servicio de disponibilidad de 99%
Entrega del Plan de Capacitación Mensual	A más tardar los primeros 3 días hábiles del mes calendario
Brindar las sesiones de capacitación	Las sesiones de capacitación en las fechas y horarios acordados y establecidos en el "Plan de Capacitación Mensual"
Reunión de trabajo	Máximo 1 hora a partir de la notificación al proveedor por correo electrónico a la Mesa de Servicio
Reunión de trabajo	Máximo 1 hora a partir de la notificación al proveedor por correo electrónico a la Mesa de Servicio

**\*Nota:** La información debe ser recopilada en forma diaria y la deductiva se aplica con información mensual acumulada.

Verde: Derechohabiente, Contribuyente, Yo Crezco

Azul: Mesa de Servicios Tecnológicos

Naranja: DIR

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS

**14. Penas convencionales y deductivas**

Las Áreas Requirientes y Administradoras de cada Campaña han determinado las penas y deducciones al pago de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir el licitante adjudicado respecto a las campañas que les corresponden y que integran el contrato, las cuales han incluido los casos en que serán aplicables, así como el límite de incumplimientos a partir del cual se procederá a la cancelación total o parcial del servicio o conceptos no entregados, proporcionados en las condiciones establecidas, o bien, a rescindir el contrato.

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



El Grupo Administrador del Contrato es responsable del procedimiento para la aplicación de las deducciones para cada una de sus campañas que integran el servicio y serán responsable de calcular y aplicar la deducción por prestación deficiente del servicio tomando en consideración lo siguiente:

**- Penas Convencionales**

De conformidad con lo establecido en el artículo 53 y 53 BIS de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en los numerales 5.5.7. y 5.5.7.1. de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones y de Prestación de Servicios del IMSS, la penalización se calculará a partir del día siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para iniciar la prestación del servicio, de acuerdo con los términos y condiciones expresados en la siguiente fórmula:

$$Pca = \%d \times nda \times vspa$$

Dónde:

Pca = pena convencional aplicable.

%d = porcentaje determinado en la convocatoria por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.

nda = número de días de atraso.

vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.

Se sancionará con una pena convencional equivalente al (2.5%) sobre el valor de los servicios entregados en forma extemporánea, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.

En ningún caso, las penas convencionales podrán exceder el monto señalado para la garantía de cumplimiento del contrato, sin considerar el IVA.

La aplicación de las Penas Convencionales será con respecto a lo especificado en la presente sección y éstas se verificarán y tomarán en cuenta al momento de efectuar la validación de los servicios.

Se aplicarán las penas convencionales correspondientes a los tiempos de inicio o arranque de los servicios de la siguiente manera, por lo que el Proveedor deberá comprometerse a cumplir con los tiempos de entrega establecidos y en caso contrario, será sujeto de las posibles penas convencionales establecidas a continuación:

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
<p><b>Grupo 1)</b></p> <p>Para las campañas Derechohabiente, Contribuyente, Yo Crezco, Cita Médica, Velatorios, Guarderías, Pensionados y Bienestar Social:</p> <p>Entrega de la Infraestructura (física y tecnológica) y campañas con agentes PS-I (plantilla parcial de inicio) funcionando en instalaciones del proveedor de acuerdo a lo descrito.</p>	<p>Inicio de operación a partir del 1 de abril de 2018.</p>	<p>2.5 % de la facturación mensual de cada campaña por cada día natural de retraso en la prestación del servicio.</p>
<p><b>Grupo 2)</b></p> <p>Para las campañas Cobranza y Servicios DIR y Denuncias OIC:</p> <p>Entrega de la Infraestructura (física y tecnológica) y campañas funcionando considerando que es en equipos servidores de cómputo del IMSS en instalaciones del Instituto, donde el proveedor debe instalar su solución ofertada.</p>	<p>Inicio de operación a partir del 1 de abril de 2018.</p>	<p>2.5 % de la facturación mensual de cada campaña por cada día natural de retraso en la prestación del servicio.</p>
<p><b>Grupo 3)</b></p>	<p>Inicio de operación a partir del 1 de abril de 2018.</p>	<p>2.5 % de la facturación mensual de cada campaña por cada día natural de retraso en la prestación del servicio.</p>

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



<p>Para las campañas Derechohabiente, Contribuyente, Yo Crezco, Mesa de Servicios Tecnológicos, Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, Telemedicina, Código Infarto La Raza y Código Infarto Siglo XXI:</p> <p>Entrega de la infraestructura (física y tecnológica) y campañas funcionando, considerando que es en instalaciones del Instituto accedando a infraestructura central del proveedor.</p>		
<p>Para la campaña Cita Médica, deberá poner en operación el servicio con la plantilla completa de PS-I.</p>	<p>Inicio de operación a partir del 1 de abril de 2018.</p>	<p>2.5% sobre el costo de producción diaria de cada agente faltante para la integración de la plantilla completa.</p>
<p>Manuales e instructivos de operación y supervisión del sistema propuesto parametrizados para el Instituto.</p>	<p>Por cada día de atraso a los 7 días posteriores al inicio del servicio.</p>	<p>2.5% de la facturación mensual de cada campaña por día natural de atraso a entera satisfacción del área técnica y requirente.</p>
<p>Para la Campaña de Cobranza y Servicios DIR: implementación de nuevos canales de servicios o herramientas informáticas solicitadas y notificadas por la DIR</p>	<p>Por cada día de atraso posterior a los 15 días naturales después de notificar por escrito al proveedor.</p>	<p>2.5% sobre la facturación mensual de la campaña por cada día natural de atraso.</p>
<p>No suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales entregados por el Instituto, una vez cumplida la relación contractual entre las partes o finalizada la campaña respectiva donde se hayan utilizado datos personales, esto es, aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información.</p>		<p>2.5 % de la facturación mensual de cada campaña por cada día natural de atraso en la aplicación del borrado seguro.</p>

Los incumplimientos señalados en la tabla anterior se acreditarán a través de la presentación por parte del Instituto de documentación o cualquier medio de transmisión en donde se acredite (se reciba queja formal/se cuente con información externa) que el proveedor incurrió en los conceptos descritos, haciéndose acreedor a la pena convencional correspondiente.

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Indicador de Deductiva del Servicio	Conceptos de Deductiva del Servicio	Nivel de Servicio a Cumplir	Deductiva	Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual	Explicación y fórmula de aplicación
Nivel de Servicio	Telefonía Contribuyente	Mayor o igual al 82% de las llamadas, chats, correo electrónico de entrada atendidas antes de los 20 segundos	0.5 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	5%	<p>El proveedor deberá contestar llamadas o chats en un lapso menor a veinte segundos.</p> <p>Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las tres partes que conforman la fórmula de cálculo final:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. [(Total de llamadas o chats atendidos antes de 20 segundos / Llamadas o Chats recibidos) * 100 = Llamadas o chats después del umbral de atención.</li> <li>2. (Nivel de servicio a cumplir * 100) - (llamadas o chats después del umbral de atención) = Llamadas o chats no atendidas en tiempo a deducir</li> <li>3. (Llamadas o chats no atendidas en tiempo a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = importe a deducir en factura.</li> </ol> <p>Para medir y aplicar la deductiva para Correo Electrónico se deberán seguir las tres partes que conforman la fórmula de cálculo final:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Lunes a Viernes [(Total de correos atendidos antes de las 13 horas) / (Total de correos recibidos)]*100= Correos electrónicos después del umbral de atención.</li> <li>1.2 Sábado, Domingo y días festivos [(Total de correos atendidos antes de las 19 horas) / (Total de correos recibidos)]*100= Correos electrónicos después del umbral de atención.</li> <li>2. (Nivel de servicio a cumplir *100) - (Correos electrónicos después del umbral de atención)= Tiempo de respuesta de correos electrónicos a</li> </ol>
	Telefonía Derechohabiente		0.5 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	5%	
	Chat Contribuyente		0.5 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	5%	
	Chat Derechohabiente		0.5 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	5%	
	Tiempo de Respuesta Correo Electrónico Contribuyente		0.2 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	2%	

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



El Instituto se reserva el derecho de rescindir el contrato con el proveedor cuando éste último incurra en alguno de los supuestos descritos en materia de protección de datos personales, además de tomar las acciones legales conducentes de acuerdo con el supuesto en el que el proveedor haya incurrido.

**- Deductivas**

Se aplicará lo indicado en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto establecidos en el punto 5.5.7.2. Deducciones al pago de cualquier tipo de servicio. En cualquier caso, dicha deducción no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

Las deductivas por incumplimiento parcial o deficiente de los Niveles de Servicio se verificarán de manera mensual y se aplicarán en cada ocasión que el Proveedor entregue cualquier servicio que no cumpla con los niveles de servicio establecidos en el Anexo Técnico.

La aplicación de las deductivas será con respecto a lo especificado en la presente sección y éstas se verificarán y tomarán en cuenta al momento de efectuar la validación de los servicios.

Si los requerimientos no se entregan en los tiempos establecidos y/o no se entregan con las características y parámetros solicitados en el presente documento, se aplicará una deductiva por cada vez que no se cumplan dichos tiempos.

Las deductivas aplicarán desde el inicio de los servicios de acuerdo con las campañas y áreas requerentes con base en lo estipulado en el documento Anexo Técnico y el presente documento y se notificarán vía Ventanilla Única.

Para las campañas Derechohabiente y Contribuyente se aplicarán las siguientes deductivas por incumplimiento de los Niveles de Servicio:

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Indicador de Deductiva del Servicio	Conceptos de Deductiva del Servicio	Nivel de Servicio	Deductiva	Porcentaje de Servicio	Explicación y fórmula de cálculo
	Tiempo de Respuesta Correo Electrónico Derechohabiente		0.2 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	2%	deducir.  3. (Tiempo de respuesta de correos electrónicos a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura  Nota: En caso de reducir la ventana de servicio, en común acuerdo, se realizará el ajuste a la deductiva.
Abandono	Abandono Contribuyente Telefonía		0.6 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	6% de la facturación del servicio diario	Llamadas o chats no atendidos.  Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las tres partes que conforman la fórmula de cálculo final:  1. [(Total de llamadas o chats recibidos - total de llamadas o chats atendidos) / (total de llamadas o chats recibidos)] * 100 = Abandono de telefonía o chat 2. (Abandono de telefonía o chat) - (nivel de servicio a cumplir / 100) = Abandono a deducir 3. (Abandono a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
	Abandono Derechohabiente Telefonía	Menor o igual al 5% diario El nivel de servicio mensual será el promedio simple de los promedios diarios del mes	0.6 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	6% de la facturación del servicio diario	
	Abandono Chat Contribuyente		0.6 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	6% de la facturación del servicio diario	
	Abandono Derechohabiente Chat		0.6 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio	6% de la facturación del servicio diario	



Convocatoria  
 Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
 Electrónica  
 Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Indicador de Deductiva del Servicio	Conceptos de Deductiva del Servicio	Nivel de Servicio a Cumplir	Deductiva	Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual	Explicación y fórmula de aplicación
			establecido		
Tiempo promedio de llamada o chat (AHT)	AHT Telefonía Contribuyente	Menor o igual a los minutos del total de las llamadas, chats, correos electrónicos atendidas en documento denominado Apéndices	0.5 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	5%	<p>Es tiempo estimado en atender una llamada o un chat.</p> <p>Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las tres partes que conforman la fórmula de cálculo final:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Total de tiempo de conversación / Total de llamadas o chats atendidos = Tiempo promedio de conversación</li> <li>Tiempo promedio de conversación) - Nivel de servicio a cumplir = Tiempo a deducir</li> <li>(Tiempo a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura</li> </ol> <p>Nota: En el punto 2, el tiempo a deducir deberá expresarse en número entero con 2 decimales.</p>
	AHT Telefonía Derechohabiente		0.5 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	5%	
	AHT Chat Contribuyente		0.5 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	5%	
	AHT Chat Derechohabiente		0.5 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	5%	
Calidad de Operación	Telefonía Contribuyente	Mayor o igual a 95% de la meta de calidad	0.3 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio	3%	El indicador evalúa una muestra de 100 monitoreos mensuales por cada campaña y servicio (chat, correo electrónico y telefonía). Aplicará para todos los operadores PS-I. Mismas que serán evaluadas por el personal especializado de las

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Indicador de Deductiva del Servicio	Conceptos de Deductiva del Servicio	Nivel de Servicio a Cumplir	Deductiva	Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual	Explicación y fórmula de aplicación
	Telefonía Derechohabiente		establecido		<p>campañas mencionadas, aplicando la deductiva en caso de no cubrir el nivel de servicio solicitado en la facturación del mes donde ocurrió el evento. Las conversaciones que serán consideradas para los monitoreos, se seleccionarán de manera aleatoria por parte de personal del Instituto de la herramienta tecnológica.</p> <p>Se evaluará la calidad de la atención a través de parámetros establecidos en común acuerdo con el proveedor.</p> <p>Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las tres partes que conforman la fórmula de cálculo final:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. [(Suma de las calificaciones individuales de los monitoreos por campaña) / (100 monitoreos por campaña)] * 100 = Calificación de calidad</li> <li>2. (Nivel de servicio a cumplir * 100) - (Calificación de calidad) = Factor de calidad a deducir.</li> <li>3. (Factor de calidad a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura</li> </ol>
	Chat Contribuyente		0.3 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	3%	
	Chat Derechohabiente		0.3 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	3%	
	Correo Contribuyente Electrónico		0.3 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	3%	
	Correo Derechohabiente Electrónico		0.3 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	3%	

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Indicador de Deductiva del Servicio	Conceptos de Deductiva del Servicio	Nivel de Servicio a Cumplir	Deductiva	Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual	Explicación y fórmula de aplicación
Transferencia a Encuesta Calidad del Servicio	Telefonía Contribuyente	Mínimo del 75% del total de las llamadas, chats, correos electrónicos atendidos por los PS-I	0.2 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	2%	<p>Evalúa el porcentaje de transferencia a encuestas de satisfacción (opinión del servicio) por campaña para calificar la percepción del peticionario en relación al servicio proporcionado por el PS-I.</p> <p>El proveedor deberá proporcionar las herramientas electrónicas para la recolección de la información relativa a este indicador, debiendo ser la información corroborable por parte del personal del Instituto a través de las herramientas electrónicas mediante la emisión de los reportes correspondientes.</p> <p>Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las tres partes que conforman la fórmula de cálculo final:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <math>[(\text{Total de conversaciones transferidas a encuestas}) / (\text{total de conversaciones atendidas} - \text{total de conversaciones transferidas a segundo nivel} - \text{total de llamadas colgadas por el peticionario} - \text{transferencias entre campañas})] * 100 = \text{Nivel de servicio alcanzado en transferencia de encuestas}</math></li> <li>2. <math>(\text{Nivel de servicio a cumplir} * 100) - (\text{Nivel de servicio alcanzado en transferencia de encuestas}) = \text{Transferencia de encuestas a deducir}</math></li> <li>3. <math>(\text{Transferencia de encuestas a deducir}) * (\text{Deductiva}) * (\text{Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual}) = \text{Importe a deducir en factura}</math></li> </ol>
	Telefonía Derechohabiente		0.2 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	2%	
	Chat Contribuyente		0.2 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	2%	
	Chat Derechohabiente		0.2 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	2%	
Satisfacción o percepción del peticionario en el servicio	Telefonía Contribuyente	85% de respuestas afirmativas de Satisfacción	0.3 por cada punto porcentual completo	3%	<p>Califica la percepción del servicio proporcionado por el PS-I</p> <p>El proveedor deberá proporcionar las</p>

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Indicador de Deductiva del Servicio	Conceptos de Deductiva del Servicio	Nivel de Servicio Cumplir	Deductiva	Valor de la Deductiva del Servicio dentro de la facturación mensual	Explicación y fórmula de aplicación
		ión	o fuera del nivel de servicio establecido		herramientas electrónicas para la recolección de la información relativa a este indicador, debiendo ser la información corroborable por parte del personal del Instituto a través de las herramientas electrónicas mediante la emisión de los reportes correspondientes. Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las tres partes que conforman la fórmula de cálculo final para cada pregunta:
	Telefonía Derechohabiente		0.3 por cada punto porcentual completo o fuera del nivel de servicio establecido	3%	1. [(Total de respuestas afirmativas) / (total de respuestas afirmativas y negativas)] * 100= Nivel de servicio alcanzado en satisfacción de servicio
	Chat Contribuyente		0.3 por cada punto porcentual completo o fuera del nivel de servicio establecido	3%	2. (Nivel de servicio alcanzado en satisfacción de servicio - Satisfacción del servicio) a deducir
	Chat Derechohabiente		0.3 por cada punto porcentual completo	3%	3. (Satisfacción del servicio a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura

DIVISIÓN DE CONTRATOS

Convocatoria  
 Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
 Electrónica  
 Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Indicador de Deductiva del Servicio	Conceptos de Deductiva del Servicio	Nivel de Servicio a Cumplir	Deductiva	Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual	Explicación y fórmula de aplicación
			o fuera del nivel de servicio establecido		proveedor deberá desarrollar una solución tecnológica para resguardo y consulta de los resultados de la encuesta de satisfacción.
	Correo Contribuyente Electrónico		0.3 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	3%	
	Correo Derechohabiente Electrónico		0.3 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	3%	
Reportes Entregables	Telefonía Contribuyente	Por cada día de atraso posterior a la fecha de entrega	0.5 por cada día de atraso por reporte por campaña	5% de la facturación del servicio diario	Desde el inicio de operaciones con el proveedor se establecerán los tiempos de entrega de reportes e informes cualitativos y cuantitativos de manera enunciativa más no limitativa.  Para medir y aplicar la deductiva para las campañas Derechohabiente, Contribuyente y Cita Médica se utilizarán las siguientes fórmulas:  1. [(Total de días de entrega - Total del días Autorización)= Días de atraso 2. (Días de atraso) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura  Para medir y aplicar la deductiva para el resto de las campañas se utilizarán
	Telefonía Derechohabiente		0.5 por cada día de atraso por reporte por campaña	5% de la facturación del servicio diario	
	Telefonía Yo Crezco		0.5 por cada día de atraso por reporte por campaña	5% de la facturación del servicio diario	

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Indicador de Deductiva del Servicio	Conceptos de Deductiva del Servicio	Nivel de Servicio a Cumplir	Deductiva	Múltiplo del Servicio a Cumplir con el Nivel de Servicio	Especificación y fórmulas de aplicación
	Chat Contribuyente		0.5 por cada día de atraso por reporte por campaña	5% de la facturación del servicio diario	las siguientes fórmulas: 1. [(Total de días de entrega - Total del días Autorización)= Días de atraso 2. (Días de atraso) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura
	Chat Derechohabiente		0.5 por cada día de atraso por reporte por campaña	5% de la facturación del servicio diario	
	Correo Contribuyente Electrónico		0.5 por cada día de atraso por reporte por campaña	5% de la facturación del servicio diario	
	Correo Derechohabiente Electrónico		0.5 por cada día de atraso por reporte por campaña	5% de la facturación del servicio diario	
Interrupción de los servicios y herramientas primero y segundo nivel	Servicio de Telefonía	98% del tiempo de la ventana de servicio diario	0.5 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio.	5%	La deductiva inicia a partir del primer minuto de incumplimiento por la falta de disponibilidad del servicio y finaliza cuando dicho servicio es restablecido.  Aplicará cuando se interrumpa algún componente de la infraestructura proporcionada para el servicio por el proveedor (servicio de IVR, telefonía, chat, correo
	Servicio de IVR		0.5 por cada punto porcentual	5%	

ANEXO  
DIVISION DE CONTRATOS

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO

GOBIERNO DE LA REPUBLICA



Indicador de Deductiva del Servicio	Conceptos de Deductiva del Servicio	Nivel de Servicio a Cumplir	Deductiva	Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual	Explicación y fórmula de aplicación
			ual de incumplimiento de nivel de servicio.		<p>electrónico, CRM o de cualquiera de los elementos de hardware o software que conforman la solución propuesta), se mencionan algunas de ellas de manera enunciativa y no limitativa, como:</p> <p>Disponibilidad de sistema de reporte y supervisión. Disponibilidad del 01800 asignado a dicha campaña.</p> <p>Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las tres partes que conforman la fórmula de cálculo final:</p> <p>1. <math>[(\text{Total de tiempo de prestación del servicio} - \text{Total del tiempo de servicio No disponible}) / (\text{Total de tiempo de prestación del servicio})] * 100 = \text{Tiempo de disponibilidad del servicio}</math></p> <p>2. <math>(\text{Nivel de servicio a cumplir} * 100) - (\text{Tiempo de disponibilidad del servicio}) = \text{Disponibilidad del servicio a deducir}</math></p> <p>3. <math>(\text{Disponibilidad del servicio a deducir}) * (\text{Deductiva}) * (\text{Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual}) =</math></p>
	Servicio de Chat		0.5 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio.	5%	
	Servicio de Correo Electrónico		0.5 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio.	5%	
	CRM		0.5 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio.	5%	

Convocatoria  
 Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
 Electrónica  
 Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Indicador de Calidad del Servicio	Conceptos de Deductiva del Servicio	Nivel de Servicio a cumplir	Deductiva	Porcentaje de penalización por incumplimiento de nivel de servicio	Explicación y fórmula de aplicación
	E- Learning		0.5 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio.	5%	Importe a deducir en factura.
	Reportería		0.5 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio.	5%	
	BI		0.5 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio.	5%	

**ANEXOS**  
 DIVISION DE CONTRATOS

Para la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos se aplicarán las siguientes deductivas por incumplimiento de los Niveles de Servicio:



Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Indicador de Deductiva del Servicio	Conceptos de Deductiva del Servicio	Nivel de Servicio a Cumplir	Deductiva	Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual	Explicación y fórmula de aplicación
Disponibilidad Diaria	Tiempo que debe estar disponible el servicio para la atención de llamadas durante el horario de la ventana de servicio	98% del tiempo de la ventana de servicio diario	0.5 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	5%  De la facturación diaria	<p>hardware o software que conforman la solución propuesta), se mencionan algunas de ellas de manera enunciativa y no limitativa, como: Disponibilidad de sistema de reporte y supervisión. Disponibilidad del 01800 asignado a dicha campaña.</p> <p>Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las tres partes que conforman la fórmula de cálculo final:</p> <p>1. <math>[(\text{Total de tiempo de prestación del servicio} - \text{Total del tiempo de servicio No disponible}) / (\text{Total de tiempo de prestación del servicio})] * 100 =</math> Tiempo de disponibilidad del servicio</p> <p>2. <math>(\text{Nivel de servicio a cumplir} * 100) - (\text{Tiempo de disponibilidad del servicio}) =</math> Disponibilidad del servicio a deducir</p> <p>3. <math>(\text{Disponibilidad del servicio a deducir}) * (\text{Deductiva}) * (\text{Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual}) =</math> Importe a deducir en factura.</p>
Disponibilidad Mensual	Tiempo que debe estar disponible el servicio para la atención de llamadas durante el horario de la ventana de servicio	98% del tiempo de la ventana de servicio diario	0.5 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	5%  De la facturación diaria	<p>hardware o software que conforman la solución propuesta), se mencionan algunas de ellas de manera enunciativa y no limitativa, como: Disponibilidad de sistema de reporte y supervisión. Disponibilidad del 01800 asignado a dicha campaña.</p> <p>Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las tres partes que conforman la fórmula de cálculo final:</p> <p>1. <math>[(\text{Total de tiempo de prestación del servicio} - \text{Total del tiempo de servicio No disponible}) / (\text{Total de tiempo de prestación del servicio})] * 100 =</math> Tiempo de disponibilidad del servicio</p> <p>2. <math>(\text{Nivel de servicio a cumplir} * 100) -</math></p>

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Indicador de Deductiva del Servicio	Cuentos de Deductiva del Servicio	Nivel de Servicio Obligatorio	Penalizador	Valor de la penalización por cada hora de atraso	Explicación y fórmula de cálculo
					(Tiempo de disponibilidad del servicio) = Disponibilidad del servicio a deducir 3. (Disponibilidad del servicio a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura.
Presencia de agente eventual	Hasta 2 (dos) horas de atraso para cubrir inasistencia de agente PS-I Especializado MST	2 HORAS	0.25% Por cada hora de atraso posterior a las 2 (dos) horas, hasta que se presente el agente eventual	2.5% De la facturación diaria	Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las tres partes que conforman la fórmula de cálculo final:  1. (Tiempo total de retraso) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura.
Tiempo de asignación y sustitución de agentes PS-I Especializado MST	Máximo 8 (ocho) días naturales contados a partir de la fecha de solicitud	8 horas	1% por cada día de retraso	5%	Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las tres partes que conforman la fórmula de cálculo final:  1. (Tiempo total de retraso) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura.
Disposición PS-P en Instalaciones del proveedor por caso de contingencia	Máximo 1 (una) hora a partir de la solicitud del Administrador de la campaña	1 hora	0.5% Por cada hora adicional de atraso	5%	Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las tres partes que conforman la fórmula de cálculo final:  1. (Tiempo total de retraso) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura.
Cumplimiento de	De acuerdo a lo indicado en la sección "Entregables" del	Por cada día de atraso	0.5 por cada día	5%	Desde el Inicio de operaciones con el proveedor se establecerán los

DIVISION DE CONTRATOS  
 EXOS

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Indicador de Deductiva del Servicio	Conceptos de Deductiva del Servicio	Nivel de Servicio a Cumplir	Deductiva	Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual	Explicación y fórmula de aplicación
entregables	Apéndice correspondiente	posterior a la fecha de entrega	de atraso por reporte por campaña		<p>tiempos de entrega de reportes e informes cualitativos y cuantitativos de manera enunciativa más no limitativa.</p> <p>Para medir y aplicar la deductiva para las campañas Derechohabiente, Contribuyente y Cita Médica se utilizarán las siguientes fórmulas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <math>[(\text{Total de días de entrega} - \text{Total del días Autorización}) = \text{Días de atraso}]</math></li> <li>2. <math>(\text{Días de atraso}) * (\text{Deductiva}) * (\text{Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual}) = \text{Importe a deducir en factura}</math></li> </ol> <p>Para medir y aplicar la deductiva para el resto de las campañas se utilizarán las siguientes fórmulas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <math>[(\text{Total de días de entrega} - \text{Total del días Autorización}) = \text{Días de atraso}]</math></li> <li>2. <math>(\text{Días de atraso}) * (\text{Deductiva}) = \text{Importe a deducir en factura}</math></li> </ol>

Para la Campaña de Cobranza y Servicios DIR aplicarán las siguientes deductivas:



INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	NIVEL DE SERVICIO A ENTREGAR	ESPECIFICACIONES Y FÓRMULA DE CÁLCULO
Disponibilidad del Servicio de Telefonía incluyendo infraestructura para el servicio de IVR.	Se debe cumplir con un nivel de servicio de disponibilidad de 99%.	1% por cada medio punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	100%	<p>"La solución propuesta, se mencionan algunas de ellas de manera enunciativa y no limitativa, como:</p> <p>Disponibilidad de la infraestructura para que los agentes y supervisores accedan a las herramientas informáticas para el desempeño de sus funciones.</p> <p>Disponibilidad de sistema de reporte y supervisión.</p> <p>Disponibilidad del 01800 asignado a dicha campaña.</p> <p>Disponibilidad del Buzón de Voz</p> <p>Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las tres partes que conforman la fórmula de cálculo final:</p> <p>1. [(Total de tiempo de prestación del servicio - Total del tiempo de servicio No disponible) / (Total de tiempo de prestación del servicio)] * 100= Tiempo de disponibilidad del</p>

MEXICO  
 DIVISION DE CONTRATOS

Convocatoria  
 Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
 Electrónica  
 Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
				<p>servicio</p> <p>2. <math>(\text{Nivel de servicio a cumplir} * 100) - (\text{Tiempo de disponibilidad del servicio}) = \text{Disponibilidad del servicio a deducir}</math></p> <p>3. <math>(\text{Disponibilidad del servicio a deducir}) * (\text{Deductiva}) = \text{Porcentaje a Deducir en la factura}</math></p> <p>4. <math>\text{Importe total de la factura} * \text{Porcentaje a Deducir en la factura} = \text{Importe a deducir en factura.}</math>"</p>
Entrega del "Plan de Capacitación Mensual".	A más tardar los primeros 3 días hábiles del mes calendario.	\$1,000 por cada día de atraso imputable al proveedor	10%	<p>Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final:</p> <p>1. <math>(\text{Tiempo total de retraso en días}) * (\text{Deductiva}) = \text{Importe a deducir en factura.}</math></p>
Brindar las sesiones de capacitación.	Las sesiones de capacitación en las fechas y horarios acordados y establecidos en el "Plan de Capacitación Mensual".	\$500 por cada hora de atraso imputable al proveedor en un horario de 08:00 a 19:00 horas.	15%	<p>Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final:</p> <p>1. <math>(\text{Tiempo total de retraso en horas y/o fracción}) * (\text{Deductiva}) = \text{Importe a deducir en factura.}</math></p>
Entrega de componentes habilitadores: Hardware y	Hardware y software: 1 hora a partir de la	\$100 x cada 1 minuto de retraso dentro de la ventana	20%	<p>Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final:</p> <p>1. <math>(\text{Tiempo total de retraso en minutos}) *</math></p>



INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CAMPAÑA	DEDUCTIVA	VALOR DEL NIVEL DE SERVICIO SEÑALADO EN LAS CONDICIONES MENSUALES	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE CÁLCULO
Software.	notificación al proveedor por correo electrónico a la Mesa de Servicio.	de operación de las campañas.		(Deductiva) = Importe a deducir en factura.
Entrega de componentes habilitadores: Mobiliario.	Mobiliario: 2 días hábiles a partir de la notificación al proveedor por correo electrónico a la Mesa de Servicio	\$1,000 x cada 1 hora o fracción de hora de retraso dentro de la ventana de operación de las campañas.	20%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final:  1. (Tiempo total de retraso en días) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura.
Interrupción del servicio en las instalaciones del Instituto provistas por el proveedor.	Hasta 1 hora de interrupción del servicio integral en instalaciones del Instituto en días hábiles en horario de 8 a 20 horas.	\$2,600 por minuto fuera de servicio imputable al proveedor	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final:  1. (Tiempo total de retraso en minutos) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura.

**ANEXOS**  
 DIVISION DE CONTRATOS

Para todas las campañas se aplicarán las siguientes deductivas por incumplimiento de los Niveles de Servicio, salvo lo señalado en las deductivas específicas de cada campaña:

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
<p>Porcentaje de abandono de llamadas a partir del inicio del servicio y hasta el mes 12 de ejercicio de contrato.</p>	<p>Menor o igual al 5% diario</p> <p>El nivel de servicio mensual será el promedio simple de los promedios diarios del mes</p>	<p>0.5 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido</p>	<p>5%</p>	<p>El concepto de abandono de llamadas es: que un usuario ha pretendido acceder al CCIMSS por la vía telefónica y por algún motivo su llamada no fue atendida.</p> <p>Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <math>[(\text{Total de llamadas recibidas} - \text{total de llamadas atendidas}) / (\text{total de llamadas recibidas})] * 100 = \text{Porcentaje de abandono de llamadas}</math></li> <li>2. <math>(\text{Porcentaje de abandono de llamadas}) - (\text{nivel de servicio a cumplir} * 100) = \text{Abandono a deducir}</math></li> <li>3. <math>(\text{Abandono a deducir}) * (\text{Deductiva}) * (\text{Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual}) = \text{Importe a deducir en factura}</math></li> </ol>
<p>Porcentaje de abandono a partir del mes 13 y hasta el</p>	<p>Menor o igual al 4% diario</p>	<p>0.6 por cada punto porcentual completo fuera</p>	<p>6%</p>	<p>El concepto de abandono de llamadas es: que un usuario ha pretendido acceder al CCIMSS por la vía</p>

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DEL PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	FUNDACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
final del contrato	El nivel de servicio mensual será el promedio simple de los promedios diarios del mes	del nivel de servicio establecido		<p>telefónica y por algún motivo su llamada no fue atendida.</p> <p>Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. [(Total de llamadas recibidas - total de llamadas atendidas) / (total de llamadas recibidas)] * 100 = Porcentaje de abandono de llamadas</li> <li>2. (Porcentaje de abandono de llamadas) (nivel de servicio a cumplir / 100) = Abandono a deducir</li> <li>3. (Abandono a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura</li> </ol>
Porcentaje de abandono de Chat a partir del mes 2 y hasta el mes 12 de ejercicio de contrato	Menor o igual al 6% diario	0.5 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	5%	<p>El concepto de abandono de chat es: que un usuario ha pretendido acceder al CCIMSS por la vía chat 1 a 1 y por algún motivo su chat no fue atendido.</p> <p>Para medir y aplicar la</p>



Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
				deductiva se aplicará las siguientes fórmulas:  1. $[(\text{Total de chat recibidos} - \text{total de chat atendidas}) / (\text{total de chat recibidas})] * 100 = \text{Porcentaje de abandono de chat}$  2. $(\text{Porcentaje de abandono de chat}) - (\text{nivel de servicio a cumplir} * 100) = \text{Abandono a deducir}$  3. $(\text{Abandono a deducir}) * (\text{Deductiva}) * (\text{Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual}) = \text{Importe a deducir en factura}$
Porcentaje de abandono de Chat a partir del mes 13 y hasta el final de contrato	Menor o igual al 5% diario	0.5 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	5.5%	El concepto de abandono de chat es: que un usuario ha pretendido acceder al CCIMSS por la vía chat 1 a 1 y por algún motivo su chat no fue atendido.  Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán aplicara las siguientes fórmulas:  1. $[(\text{Total de chat recibidas} - \text{total de chat atendidas}) /$

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	FÓRMULA DE APLICACIÓN
				<p>(total de chat recibidas)] * 100= Porcentaje de abandono de chat</p> <p>2. (Porcentaje de abandono de chat) - (nivel de servicio a cumplir * 100) = Abandono a deducir</p> <p>3. (Abandono a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura</p>
Tiempo de atención de Telefonía	Mayor o igual al 82% de las llamadas de entrada atendidas antes de los 20 segundos	0.5 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	5%	<p>El concepto de tiempo de atención es: que un usuario ha pretendido acceder al CCIMSS por la vía telefónica por algún motivo si llamada fue respondida después de veinte segundos.</p> <p>Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas:</p> <p>1. [(Total de llamadas atendidas - total de llamadas atendidas después de veinte segundos) / (total de llamadas atendidas)] * 100</p>

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
				<p>= Llamadas demoradas</p> <p>2. (Nivel de servicio a cumplir * 100) - (llamadas demoradas) = Llamadas no atendidas en tiempo a deducir</p> <p>3. (Llamadas no atendidas en tiempo a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura</p>
Tiempo de atención Chat	Mayor o igual al 82% de los chats atendidos antes de los 20 segundos	0.5 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	5%	<p>El concepto de tiempo de atención chat es: que un usuario ha pretendido acceder al CCIMSS por la vía chat 1 a 1y por algún motivo su chat fue respondido después de veinte segundos.</p> <p>Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas:</p> <p>1. [(Total de chats atendidos - total de chats atendidos después de sesenta segundos) / (total de chats atendidos)] * 100 = Porcentaje de chats no</p>

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FORMA DE APLICACIÓN
				<p>atendidos en tiempo</p> <p>2. (Nivel de servicio a cumplir * 100) - (Porcentaje de chats no atendidos en tiempo) = Chats no atendidos en tiempo a deducir</p> <p>3. (Chats no atendidos en tiempo a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura</p>
<p>Tiempo de respuesta de correos electrónicos</p>	<p>Mayor o igual al 95% de total de los correos electrónicos recibidos en horario de servicio.</p> <p>Los cuales tendrán que ser atendidos en 13 horas</p>	<p>0.2 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio</p>	<p>2%</p>	<p>Se entiende por: Tiempo de respuesta de correos electrónicos al tiempo que espera un usuario desde que se recibe el mensaje para ser atendido.</p> <p>El Tiempo de respuesta de correos electrónicos se obtiene de la siguiente forma:</p>

SECRETARÍA DE ECONOMÍA  
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
	naturales			<p>1. [(Total de correos atendidos-Total de correos atendidos después del tiempo establecido) / (Total de correos recibidos)]*100= Porcentaje de respuesta de correos electrónicos.</p> <p>2. (Nivel de servicio a cumplir *100) - (Porcentaje de respuesta de correos electrónicos)= Tiempo de respuesta de correos electrónicos a deducir.</p> <p>3. (Tiempo de respuesta de correos electrónicos a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura</p>
Transferencia a encuestas de calidad en el Servicio Telefónico	Mínimo del 75% del total de las llamadas atendidas por los PS-I	0.2 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	2%	<p>El indicador evalúa el porcentaje de transferencia a encuestas de satisfacción (opinión del servicio) por campaña que califique al PS-I.</p> <p>El licitante deberá</p>

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE CÁLCULO
				<p>proporcionar las herramientas electrónicas para la recolección de la información relativa a este indicador, debiendo ser la información corroborable por parte del personal del Instituto a través de las herramientas electrónicas mediante la emisión de los reportes correspondientes.</p> <p>1. <math>[(\text{Total de llamadas transferidas a encuestas}) / (\text{total de llamadas atendidas})] * 100 = \text{Nivel de servicio alcanzado en transferencia de encuestas}</math></p> <p>2. <math>(\text{Nivel de servicio a cumplir} / 100) - (\text{Nivel de servicio alcanzado en transferencia de encuestas}) = \text{Transferencia encuestas a deducir}</math></p> <p>3. <math>(\text{Transferencia encuestas a deducir}) * (\text{Deductiva}) * (\text{Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual}) = \text{Importe a deducir en factura}</math></p>
Satisfacción del usuario en	85% de respuestas	0.5 por cada punto	5%	El indicador evalúa el total de respuestas afirmativas

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FORMULA DE APLICACIÓN
el Servicio Telefónico	afirmativas de Satisfacción	porcentual de incumplimiento de nivel de servicio		<p>que los licitantes emiten en la encuesta de satisfacción (opinión del servicio) que califica la atención proporcionada por el PS-I y que consta de dos preguntas a elegir respuesta: afirmativa o negativa.</p> <p>El licitante deberá proporcionar las herramientas electrónicas para la recolección de la información relativa a este indicador, debiendo ser la información corroborable por parte del personal del Instituto a través de las herramientas electrónicas mediante la emisión de los reportes correspondientes.</p> <p>1. <math>[(\text{Total de respuestas afirmativas}) / (\text{total de respuestas afirmativas y negativas})] * 100 = \text{Nivel de servicio alcanzado en satisfacción de servicio}</math></p> <p>2. <math>(\text{Nivel de servicio a cumplir} * 100) - (\text{Nivel de servicio alcanzado en satisfacción de servicio}) = \text{Satisfacción del servicio a}</math></p>

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	RELACION Y FORMULA DE RELACION
				deducir  3. (Satisfacción del servicio a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = <b>Importe a deducir en factura</b>
Satisfacción del usuario en el de Chat	85% de respuestas afirmativas de Satisfacción	0.5 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	5%	Las respuestas afirmativas que los licitantes emiten en la encuesta de satisfacción (opinión del servicio) que califica la atención proporcionada por el PS-I y que consta de dos preguntas a elegir respuesta: afirmativa o negativa.  El licitante deberá proporcionar las herramientas electrónicas para la recolección de la información relativa a este indicador, debiendo ser la información corroborable por parte del personal del Instituto a través de las herramientas electrónicas mediante la emisión de los reportes correspondientes.  1. [(Total de respuestas afirmativas) / (total de respuestas afirmativas y



Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FORMULA DE APLICACIÓN
				<p>negativas]] * 100= Nivel de servicio alcanzado en satisfacción de servicio</p> <p>2. (Nivel de servicio a cumplir *100) – (Nivel de servicio alcanzado en satisfacción de servicio) = Satisfacción del servicio a deducir</p> <p>3. (Satisfacción del servicio a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura</p>
Calidad de operación	Mayor o igual a 95% de la meta de calidad	0.3 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	3%	<p>El indicador evalúa una muestra de 100 monitoreos mensuales por cada campaña y servicio (chat, correo electrónico y telefonía). Aplicará para todas las PS-I.</p> <p>Mismas que serán evaluadas por el personal especializado de las campañas mencionadas, aplicando la deductiva en caso de no cubrir el nivel de servicio solicitado en la facturación del mes donde</p>

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FORMA DE APLICACIÓN
				<p>ocurrió el evento.</p> <p>Las llamadas que participan en los monitoreos, son tomadas de manera aleatoria por parte de personal del Instituto de la herramienta tecnológica del licitante.</p> <p>Se evaluará la calidad de la atención a través de parámetros establecidos como: información correcta y completa, procedimientos adecuados, análisis y comprensión (sondeo/control) y etiqueta telefónica.</p> <p>[(Sumá de las calificaciones individual de los monitoreos por campaña) / (100 monitoreos por campaña)] * 100 = Calificación de calidad</p> <p>2. (Nivel de servicio a cumplir * 100) - (Calificación de calidad) = Factor de calidad a deducir.</p> <p>3. (Factor de calidad a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del</p>

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MEXICO

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FORMULA DE APLICACIÓN
				nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
<p>Disponibilidad del Servicio de Telefonía</p> <p>(aplica para todas las posiciones de servicio de los tipos PS-I y PS-P incluyendo infraestructura para el servicio de IVR)</p>	<p>Mayor o igual al 98% del tiempo diario de la ventana de servicio</p>	<p>0.5 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio</p>	<p>5%</p>	<p>La disponibilidad del servicio se refiere al tiempo promedio diario que debe estar disponible el servicio por cada uno de los canales de comunicación.</p> <p>Es decir este nivel se aplica cuando las llamadas se interrumpen por causa de la caída de algún servidor de telefonía o del propio IVR o de cualquiera de los elementos de hardware o software que conforman la solución propuesta, se mencionan algunas de ellas de manera enunciativa y no limitativa, como:</p> <p>Disponibilidad de la infraestructura para transferir llamadas entre el primer nivel y las instalaciones de segundo nivel.</p> <p>Disponibilidad de la infraestructura para que las posiciones de servicio PSP accedan a las herramientas</p>

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACILITACION MENSUAL	FORMULA DE CALIFICACION Y PUNTA DE APLICACION
				<p>del licitante para el desempeño de sus funciones.</p> <p>Disponibilidad del servicio para acceder a los reportes de la herramienta del licitante.</p> <p>Disponibilidad del servicio para acceder al módulo de monitoreo de supervisión de los PS-I y PSP.</p> <p>Disponibilidad de los 01800.</p> <p>Formulas:</p> <p>1. <math>[(\text{Total de tiempo de prestación del servicio} - \text{Total del tiempo de servicio No disponible}) / (\text{Total de tiempo de prestación del servicio})] * 100 = \text{Tiempo de disponibilidad del servicio}</math></p> <p>2. <math>(\text{Nivel de servicio a cumplir} * 100) - (\text{Tiempo de disponibilidad del servicio}) = \text{Disponibilidad del servicio a deducir}</math></p>

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS

Convocatoria  
 Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
 Electrónica  
 Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
				3. (Disponibilidad del servicio a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura

**Penas contractuales.**

De conformidad con el segundo párrafo del artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el proveedor se hará acreedor a la aplicación de la pena contractual en materia de protección de datos personales:

Transferir en cualquier momento los datos personales entregados por el Instituto a cualquier tercero sin contar con la autorización por escrito del IMSS.	\$ 50,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados
Utilizar los datos personales entregados por el Instituto: para fines distintos a los establecidos en cada una de las campañas que hacen uso de datos personales.	\$ 50,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados
No guardar confidencialidad respecto de los datos personales entregados por el Instituto.	\$ 50,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Se aplicará la Pena Contractual en materia de protección de datos personales, a todas las campañas que utilicen datos personales; lo anterior en observancia de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

**15. Garantías.**

**Garantías contra defectos o vicios ocultos de bienes, calidad de servicios y de operación y funcionamiento.**

El licitante deberá presentar en su propuesta la documentación para garantizar el soporte de los fabricantes involucrados en la provisión de sus servicios, a fin de lograr los niveles de servicio requeridos en dicho documento. Adicionalmente deberá demostrar que conserva esta garantía durante la vigencia del contrato.

Las licencias de mantenimiento y contratos de mantenimiento de las herramientas informáticas con las que oferte el servicio el licitante deberán contar con contratos de mantenimiento preventivo y correctivo, así como actualizaciones vigentes durante el tiempo que dure el contrato, las cuales serán exigibles por parte del Instituto durante cualquier momento en la vigencia del mismo y el Instituto podrá verificar su validez a través de los medios a su alcance.

**Garantía de cumplimiento.**

Para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato que se adjudique derivado del procedimiento de contratación, el proveedor se compromete a entregar, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del Contrato en la División de Contratos, la garantía de cumplimiento que señala la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, expedida por institución debidamente autorizada, por el 20% (veinte por ciento) del monto por el que sea adjudicado el Contrato sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social.

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



De igual forma la liberación de la garantía será en apego a lo establecido en Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En apego al artículo 87 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, por tratarse de una contratación que abarca más de un ejercicio fiscal, la garantía de cumplimiento del contrato podrá ser por el porcentaje que corresponda del monto total por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate, y deberá ser renovada cada ejercicio fiscal por el monto que se ejercerá en el mismo, la cual deberá presentarse a la dependencia o entidad contratante a más tardar dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio fiscal que corresponda. La renovación señalada deberá realizarse conforme a lo dispuesto por la fracción II y el último párrafo del artículo 103 del presente Reglamento.

La garantía de cumplimiento de las obligaciones del contrato, únicamente podrá ser liberada mediante autorización que sea emitida por escrito por parte del Instituto en forma inmediata, siempre y cuando el proveedor haya cumplido a satisfacción del Instituto con todas las obligaciones contractuales, para lo cual deberá presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos.

Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato:

- Cuando el proveedor incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato que se celebre.
- Cuando se rescinda administrativamente el contrato.

La ejecución de las garantías será con independencia de la aplicación de las penas convencionales y deducciones que procedan y de la rescisión administrativa del contrato.

La ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



**16. Proceso de Generación de Factura por parte del proveedor.**

Toda la información entregada por el proveedor, misma que será utilizada para el proceso de pago por los servicios que éste haya devengado, el origen deberá ser emitido por la herramienta tecnológica que el proveedor habilite para la prestación de los servicios del CCIMSS.

Los administradores de las campañas solicitarán al Proveedor la extracción de los registros facturables de la herramienta con la que se presta el servicio, dicha extracción será en las instalaciones de cada una de las campañas del CCIMSS con presencia del personal designado por cada campaña.

Previo a la presentación de las facturas, el Licitante deberá documentar los servicios para cada interacción ante las áreas correspondientes del Instituto, presentando la documentación y registros correspondientes a fin de ser analizados y validados antes de su trámite a pago. El Instituto podrá validar, de manera aleatoria, el origen y existencia de los números telefónicos e IP's de correos electrónicos y chats de origen, realizando pruebas a los mismos, en caso de que el Licitante no cuente con la documentación o registros electrónicos para verificar su validez, dichas llamadas, chats y correos electrónicos de entrada y/o salida no podrán ser facturadas por el Licitante.

Los servicios (PS-I en sus diversas modalidades, PS-P en sus diversas modalidades, IVR, chat,) considerarán minutos completos, es decir, no se redondearán las fracciones de segundo de cada evento, sino que, en su caso, estas fracciones de segundo de los múltiples servicios, deberán sumarse hasta completar minutos enteros. Es decir, por ejemplo, una llamada de cuatro minutos y veinte segundos, no podrá cobrarse redondeando como 5 minutos, sino que en su caso, se deberá acumular los segundos fraccionados de diversos eventos, a fin de completar minutos enteros, mismos que podrán facturarse enteros y no fracciones, para lo cual en los reportes de consumo deberá detallarse los minutos con segundos de cada servicio conforme al tiempo exacto ejercido, así como la suma de los minutos completos y de los segundos de los diversos eventos, facturando únicamente los minutos completos.

**MEXICO**  
**DIVISION DE CONTRATOS**



**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Para las campañas que aplique, el Instituto únicamente pagará aquellas llamadas/minutos con registro de mensaje voice mail cuando estas se encuentren fuera de la ventana de servicio.

En caso de que las áreas requirentes soliciten alguna modificación en la plantilla operativa (a la baja), esta será notificada al proveedor vía correo electrónico por parte de los administradores de las campañas que conforman el CCIMSS al Ejecutivo de Cuenta y/o Gerente de Campaña. Esta solicitud será suficiente para que el proveedor ejecute en un lapso no mayor de 24 horas el ajuste en la plantilla, entendiéndose que cualquier desviación en la solicitud no será susceptible de pago.

**17. Forma de pago.**

El Instituto se obliga a pagar al proveedor, de manera mensual (mes calendario) por servicios prestados (devengados), el importe detallado y documentado en el "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de Centros de Contacto", bajo los procesos administrativos del Instituto.

El Instituto para los servicios PS-I pagará el 100% del precio ofertado cuando la ocupación total diaria sea igual o mayor al 60%, cuando la ocupación total diaria sea inferior al 60% se pagará de acuerdo a lo siguiente:

60% = 100% de tarifa

55% - 59% = 95% tarifa

50% - 54% = 90% de la tarifa

45% - 49% = 85% de la tarifa

Para el trámite de pago "EL PROVEEDOR" deberá expedir sus comprobantes fiscales digitales en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas por el Sistema de Administración Tributaria (SAT), a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Registro Federal de Contribuyentes IMS421231145, domicilio en Avenida Paseo de la Reforma 476, Colonia Juárez, C.P. 06600, Delegación Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, para la validación de dichos comprobantes "EL PROVEEDOR" deberá cargar en Internet, a través del Portal de Servicios a Proveedores de la página de "EL INSTITUTO" el archivo en formato XML; la validez de los mismos será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes validos serán procedentes para pago.

"EL PROVEEDOR" se obliga a no cancelar ante el SAT los comprobantes fiscales digitales a favor de "EL INSTITUTO", previamente validados en el portal de servicios a proveedores, salvo comunicación y autorización expresa, por parte de "EL INSTITUTO", a través del Administrador del Contrato, de la justificación y reposición en su caso.

Previo a la entrega de la documentación en el área de Trámite de Erogaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social, el proveedor deberá entregar su factura acompañada de la documentación que haga constar la entrega de los servicios a satisfacción del Instituto, en la Coordinación de Servicios Administrativos de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, ubicado en Tokio No. 80, Piso 5, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600, en la Ciudad de México.

El pago de los servicios se efectuará en pesos mexicanos, a los 20 días naturales posteriores a la entrega de la representación impresa del comprobante fiscal digital y la documentación comprobatoria que acredite la entrega de los servicios de conformidad con lo normado en el "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y constitución de fondos fijos", en la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas, sita Calle Gobernador Tiburcio Montiel No. 15, Col. San Miguel Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, en la Ciudad de México, C.P. 11850, de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 14:00 horas, previa validación y autorización que para tal efecto realice el Titular de la División de Telecomunicaciones en su carácter del Administrador del Contrato y la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional.

En caso de aplicar, de igual manera, "EL PROVEEDOR" deberá de entregar nota de crédito a favor de "EL INSTITUTO" por el importe de la aplicación de la pena convencional por atraso o deductivas por la deficiencia del servicio.

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Asimismo, "EL PROVEEDOR" deberá entregar al Instituto junto con la factura de cobro respectiva, la "Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social" vigente y positiva. La "Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social" tendrá una vigencia de 30 días naturales a partir del día de su emisión.

En caso de que "EL PROVEEDOR" no adjunte la "Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social" o no esté vigente y/o sea negativa, no se recibirá su documentación, e informará que deberá obtener la citada Opinión, o en caso de que sea negativa, que puede presentar aclaración o pagar sus créditos fiscales ante la Subdelegación que le corresponda o en caso que no esté vigente, que deberá obtenerla nuevamente.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que "EL INSTITUTO" tiene en operación, para tal efecto "EL PROVEEDOR" se obliga a proporcionar en su oportunidad el número de cuenta, CLABE, Banco y Sucursal a nombre del "EL PROVEEDOR", a menos que "EL PROVEEDOR" acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

El pago se depositará en la fecha programada de pago, a través del esquema interbancario si la cuenta bancaria de "EL PROVEEDOR" está contratada con BANORTE, BBVA BANCOMER, HSBC, o SCOTIABANK INVERLAT y, a través del esquema interbancario vía SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios) si la cuenta pertenece a un banco distinto a los mencionados.

Asimismo, "EL INSTITUTO" podrá aceptar a solicitud de "EL PROVEEDOR" que en el supuesto que tenga cuentas liquidadas y exigibles a su cargo, aplicarlas contra los adeudos que, en su caso, tuviera por concepto de cuotas obrero-patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B de la Ley del Seguro Social, adicionalmente el proveedor acepta se realicen las deducciones correspondientes en su caso, generados por la aplicación de penas convencionales derivados de atrasos o deductivas por la deficiencias en el servicio.

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica

Número IA-019GYR019-E255-2017

MÉXICO  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



“EL PROVEEDOR” que celebre contrato de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo por escrito a “EL INSTITUTO”, con un mínimo de cinco días naturales anteriores a la fecha de pago programada, entregando invariablemente los documentos sustantivos de dicha cesión, asimismo “EL PROVEEDOR” podrá optar por cobrar a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo con “EL INSTITUTO”.

En caso de que “EL PROVEEDOR” reciba pagos en exceso deberá reintegrar dichas cantidades más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que establezca la Ley de Ingresos de la Federación, para los casos de prórroga cuando existan créditos fiscales, los intereses se calcularán sobre las cantidades en exceso y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se ponga efectivamente las cantidades a disposición de “EL INSTITUTO”.

El Proveedor quedará obligado al cumplimiento de las obligaciones fiscales del Sistema de Administración Tributaria (SAT) y para verificar el cumplimiento de ello durante la vigencia del contrato deberá entregar a el Área de Fiscalización dependiente de la Dirección de Incorporación y Recaudación del IMSS, con copia para el Grupo Administrador del Contrato, en forma bimestral, las constancias de cumplimiento ante el SAT.

**18. Mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados.**

El Instituto solo recibirá o aceptará el servicio, previa verificación de manera conjunta y colegiada, entre el área técnica y el Grupo Administrador del contrato, quienes verificarán y validarán el cumplimiento de los niveles de servicio de la campaña respectiva, con base en los reportes entregables señalados en el Anexo Técnico y sus Apéndices, y determinarán los montos de facturación correspondiente a fin de que se proceda a realizar la determinación mensual de los montos de las penas convencionales, deducciones y facturación.

Para lo anterior, se llevarán a cabo reuniones mensuales en donde se efectuará la revisión de la operación del proveedor y se comparará con los indicadores de niveles de servicio establecidos, llegando a una determinación que se firmará de manera conjunta tanto por parte

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



del área técnica como de las áreas requirentes en un documento denominado "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de Centros de Contacto", La periodicidad del acta deberá ser mensual a partir de la firma del contrato del servicio solicitado y deberá realizarse dentro de los 5 días hábiles posteriores al cierre de mes.

**19. Criterio de evaluación.**

El criterio de evaluación será por el mecanismo de puntos o porcentajes, cuyo detalle se incluye como Anexo A del Presente documento.

**20. Tipo de contrato.**

El contrato a celebrarse entre el Instituto y el proveedor será abierto, esto es, bajo demanda, y tendrá una duración a partir del 1 de enero de 2018 y hasta el 30 de junio de 2019. Los precios serán fijos y permanecerán durante la vigencia del contrato.

El monto mínimo a ejercer es de \_\_\_\_\_ y el monto máximo susceptible de ser ejercido es de \_\_\_\_\_.

**21. Área requirente.**

La Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional fungirá como Área Requirente para el procedimiento de contratación, el cual se realizará conforme a las necesidades realizadas por las áreas usuarias:

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



<b>Área Usuaria y Administrador del Contrato</b>	<b>Nombre y cargo del Administrador de la campaña</b>	<b>Por las campañas:</b>
Coordinación Técnica de Atención y Orientación / División de Atención Ciudadana	<b>Lic. Sergio Covarrubias Díaz</b> Titular de la División de Atención Ciudadana	Derechohabiente Contribuyente Yo Crezco
Coordinación de Servicios Integrales / División de Servicios Subdelegaciones	<b>Lic. Jaime Valadez Aldana</b> Titular de la Coordinación de Servicios Integrales  <b>Lic. Lizbeth Quezada Castro</b> Titular de la División de Servicios Subdelegaciones	Cobranza y Servicios DIR
Dirección Médica UMAE Cardiología CMN Siglo XXI	<b>Dr. Guillermo Saturno Chiu</b> Encargado de la Dirección Médica Médico UMAE Cardiología CMN Siglo XXI  <b>Dr. Erick Ramírez Arias</b> Titular de Urgencias UMAE Cardiología CMN Siglo XXI	Código Infarto Siglo XXI
Dirección Médica UMAE Cardiología CMN La Raza	<b>Dr. José Arturo Velázquez García,</b> Director Médico  <b>Dra. Devora Adalid Arellano</b> Jefa del Departamento Clínico de Admisión Continua	Código Infarto La Raza
Coordinación Regional Centro del Órgano Interno de Control en el IMSS / Coordinación de Programas adscrito al Órgano Interno de Control	<b>Lic. María Guadalupe Vargas Álvarez</b> Coordinadora Regional Centro del Órgano Interno de Control en el IMSS  <b>Lic. Ricardo Jiménez Yáñez</b> Coordinador de Programas adscrito al	Quejas OIC

**SECRETARÍA DE SALUD**  
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

**Convocatoria**  
**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional**  
**Electrónica**  
**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Área Usuaria y Administrador del Contrato	Nombre y cargo del Administrador de la campaña	Por las campañas:
	Órgano Interno de Control	
Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel / División de Medicina Familiar	<b>Dr. Manuel Cervantes Ocampo</b> Titular de la Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel  <b>Dr. Jorge López Rubio</b> Titular de la División de Medicina Familiar	Cita Médica
Coordinación de Prestaciones Económicas / División de Pensiones	<b>Manuel Andrés Ruiz Maciel</b> Titular de la Coordinación de Prestaciones Económicas  <b>Lic. Humberto Vázquez Orozco</b> Titular de la División de Pensiones	Pensionados
Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Computo / División de la Mesa de Servicios Tecnológicos	<b>Lic. Omar Saúl Hernández García</b> Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Computo  <b>Ing. Hermilo Salas Morales</b> Titular de la División de la Mesa de Servicios Tecnológicos	Mesa de Servicios Tecnológicos
Coordinación de Centros Vacacionales, Unidad de Congresos y Tiendas / División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos	<b>Lic. Eulalia Méndez Monroy</b> Titular de la Coordinación de Centros Vacacionales, Unidad de Congresos y Tiendas  <b>Lic. Andrea Herrera Escalante</b> Titular de la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos	Centros Vacacionales y Unidad de Congresos

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



<b>Área Usuaria y Administrador del Contrato</b>	<b>Nombre y cargo del Administrador de la campaña</b>	<b>Por las campañas:</b>
Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil / División de Monitoreo y Evaluación del Servicio de Guardería	<p><b>Lic. Claudia Anel Valencia Carmona</b> Titular de la Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil</p> <p><b>Lic. Felipe de Jesús Chávez Arias</b> Titular de la División de Monitoreo y Evaluación del Servicio de Guardería</p>	Guarderías
Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas / División de Velatorios	<p><b>Lic. Eulalia Méndez Monroy</b> Titular de la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas</p> <p><b>Jonathan Karim Romo Santoyo</b> Titular de la División de Velatorios</p>	Velatorios
Coordinación de Bienestar Social / División de Cultura Física y Deporte	<p><b>Lic. Lizeth Galván Cortés</b> Titular de la Coordinación de Bienestar Social</p> <p><b>Elizabeth Barba Vialafán</b> Titular de la División de Cultura Física y Deporte</p>	Bienestar Social
Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad / División de Apoyo a la Gestión	<p><b>Dr. Efraín Arizmendi Uribe</b> Titular de División en la DPM</p>	Torre de Control Telemedicina
Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional / Coordinación Técnica de Redes y	<p><b>Ing. Eduardo Oropeza Ortiz</b> Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica</p>	Planificatel

**ANEXOS**  
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**



**Convocatoria**  
**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional**  
**Electrónica**  
**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Área Usuaría y Administrador del Contrato	Nombre y cargo del Administrador de la campaña	Por las campañas:
Telecomunicaciones / División de Telecomunicaciones	Institucional  <b>Carlos Rincón Domínguez</b>  Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones y encargado de la División de Telecomunicaciones	

**22. Área técnica.**

El Área técnica encargada de verificar la prestación del servicio será:

Área Técnica	Nombre	Cargo
Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz	Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional
Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones	Carlos Rincón Domínguez	Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones y responsable de la División de Telecomunicaciones

Los Administradores de cada campaña serán los responsables de evaluar la suficiencia del personal a atender sus campañas de acuerdo con la volumetría requerida, los insumos para la operación y los requerimientos para las capacitaciones, así como el perfil del personal ofertado, incluyendo las características funcionales solicitadas.

**23. Responsable de la evaluación de las propuestas técnicas.**

El Área Técnica será la encargada de evaluar la infraestructura técnica con la que cuenta cada licitante y su capacidad técnica. Los Administradores de cada campaña serán los responsables de evaluar la suficiencia del personal a atender sus campañas de acuerdo con la volumetría requerida, los insumos para la operación y los requerimientos para las capacitaciones, así como el perfil del personal ofertado, incluyendo las características funcionales solicitadas.

**24. Ventanilla única entre el Instituto y el Proveedor**

El Instituto señala como Ventanilla Única a la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI) de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones (CTRT), la División de Telecomunicaciones (DT) o quien designe el titular de la CSITI, Con el propósito de ordenar las comunicaciones y entrega de documentación entre el Instituto y el Proveedor del servicio, con el propósito de ordenar las comunicaciones y entrega de documentación entre el Instituto y el Proveedor del servicio para:

- Recibir comunicaciones y documentación por parte del Proveedor del servicio dirigidas a las áreas requirentes.
- Notificar a las áreas requirentes que correspondan, las comunicaciones y entregarles la documentación que reciba por parte del proveedor del servicio.
- Recibir comunicaciones y documentación por parte de las áreas requirentes dirigidas al Proveedor del servicio.
- Notificar al proveedor del servicio las comunicaciones y entregarle la documentación que reciba por parte de las áreas requirentes.

En virtud de lo anterior, no serán reconocidas las notificaciones y entrega de documentación que se realice fuera de la Ventanilla Única. La responsabilidad de la Ventanilla Única queda circunscrita a la de recibir y notificar las respectivas peticiones entre las áreas requirentes y el Proveedor del servicio. El titular de la Ventanilla Única deberá solicitar al proveedor del servicio precisiones sobre la información y documentación entregada a las áreas requirentes.

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Los procedimientos previstos en este anexo entre las áreas requirentes, técnica y el Proveedor del servicio quedarán subordinadas a la Ventanilla Única en los términos descritos, por lo de manera enunciativa más no limitativa, este es el único canal para solicitar servicios, presentar facturas, notificar penalizaciones, deductivas, entre otros rubros.

**25. Administrador del contrato y responsable de la supervisión del servicio.**

El Instituto establecerá un Grupo Administrador del Contrato, mismo que estará conformado por las áreas requirentes y liderado por el área técnica que está constituida por los Titulares de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicación y de la División de Telecomunicaciones, quienes verificarán la prestación del servicio acorde a lo previsto en el Anexo Técnico y sus Apéndices, además serán los responsables en la toma de decisiones en todo lo referente a la administración del contrato que derive del procedimiento de contratación.

A continuación, se detallan los nombres y cargos de los servidores públicos que conforman el Grupo Administrador del Contrato:

Área Usuaria y Administrador del Contrato	Nombre y cargo del Administrador de la campaña	Por las campañas:
Coordinación Técnica de Atención y Orientación / División de Atención Ciudadana	Lic. Sergio Covarrubias Díaz Titular de la División de Atención Ciudadana	Derechohabiente Contribuyente Yo Crezco
Coordinación de Servicios Integrales / División de Servicios Subdelegaciones	Lic. Jaime Valadez Aldana Titular de la Coordinación de Servicios Integrales  Lic. Lizbeth Quezada Castro Titular de la División de Servicios Subdelegaciones	Cobranza y Servicios DIR


**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



<b>Área Usuaria y Administrador del Contrato</b>	<b>Nombre y cargo del Administrador de la campaña</b>	<b>Por las campañas:</b>
Dirección Médica UMAE Cardiología CMN Siglo XXI	<b>Dr. Guillermo Saturno Chiu</b>  Encargado de la Dirección Médica Médico UMAE Cardiología CMN Siglo XXI  <b>Dr. Erick Ramírez Arias</b>  Titular de Urgencias UMAE Cardiología CMN Siglo XXI	Código Infarto Siglo XXI
Dirección Médica UMAE Cardiología CMN La Raza	<b>Dr. José Arturo Velazquez García,</b> Director Médico  <b>Dra. Devora Adalid Arellano</b>  Jefa del Departamento Clínico de Admisión Continua	Código Infarto La Raza
Coordinación Regional Centro del Órgano Interno de Control en el IMSS / Coordinación de Programas adscrito al Órgano Interno de Control	<b>Lic. María Guadalupe Vargas Alvarez</b> Coordinadora Regional Centro del Órgano Interno de Control en el IMSS  <b>Lic. Ricardo Jiménez Yáñez</b>  Coordinador de Programas adscrito al Órgano Interno de Control	Quejas OIC
Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel / División de Medicina Familiar	<b>Dr. Manuel Cervantes Ocampo</b>  Titular de la Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel  <b>Dr. Jorge López Rubio</b>  Titular de la División de Medicina Familiar	Cita Médica  
Coordinación de Prestaciones Económicas / División de Pensiones	<b>Manuel Andrés Ruiz Maciel</b>  Titular de la Coordinación de	Pensionados

**Convocatoria**

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
Electrónica**

**Número IA-019GYR019-E255-2017**

**MÉXICO**

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Área Usuaria y Administrador del Contrato	Nombre y cargo del Administrador de la campaña	Por las campañas:
	<p>Prestaciones Económicas</p> <p><b>Lic. Humberto Vazquez Orozco</b> Titular de la División de Pensiones</p>	
<p>Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Computo / División de la Mesa de Servicios Tecnológicos</p>	<p><b>Lic. Omar Saúl Hernández García</b> Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Computo</p> <p><b>Ing. Hermilo Salas Morales</b> Titular de la División de la Mesa de Servicios Tecnológicos</p>	<p>Mesa de Servicios Tecnológicos</p>
<p>Coordinación de Centros Vacacionales, Unidad de Congresos y Tiendas / División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos</p>	<p><b>Lic. Eulalia Méndez Monroy</b> Titular de la Coordinación de Centros Vacacionales, Unidad de Congresos y Tiendas</p> <p><b>Lic. Andrea Herrera Escalante</b> Titular de la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos</p>	<p>Centros Vacacionales y Unidad de Congresos</p>
<p>Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil / División de Monitoreo y Evaluación del Servicio de Guardería</p>	<p><b>Lic. Claudia Anel Valencia Carmona</b> Titular de la Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil</p> <p><b>Lic. Felipe de Jesús Chávez Arias</b> Titular de la División de Monitoreo y Evaluación del Servicio de Guardería</p>	<p>Guarderías</p>
<p>Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas / División</p>	<p><b>Lic. Eulalia Méndez Monroy</b> Titular de la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de</p>	<p>Velatorios</p>

Convocatoria  
 Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional  
 Electrónica  
 Número IA-019GYR019-E255-2017

**MÉXICO**  
 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Área Usuaria y Administrador del Contrato	Nombre y cargo del Administrador de la campaña	Por las campañas:
de Velatorios	Congresos y Tiendas  <b>Jonathan Karim Romo Santoyo</b> Titular de la División de Velatorios	
Coordinación de Bienestar Social / División de Cultura Física y Deporte	<b>Lic. Lizeth Galván Cortés</b> Titular de la Coordinación de Bienestar Social  <b>Elizabeth Barba Viallafán</b> Titular de la División de Cultura Física y Deporte	Bienestar Social
Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad / División de Apoyo a la Gestión	<b>Dr. Efraín Arizmendi Uribe</b> Titular de División en la DPM	Torre de Control Telemedicina
Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional / Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones / División de Telecomunicaciones	<b>Ing. Eduardo Oropeza Ortíz</b> Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional  <b>Carlos Rincón Domínguez</b> Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones y encargado de la División de Telecomunicaciones	Planificatel

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

SYSTEM



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**  
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**

**Contrato Número**  
**P8M0015**

**ANEXO 3**

**“PROPUESTA ECONÓMICA Y ACTA DE FALLO”**

**BIENOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

**EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 04 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA**



SIN TENDIO

**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica**  
 Número IA-019GYR019-E255-2017

Ciudad de México a 14 de diciembre del 2017

**Instituto Mexicano del Seguro Social**  
 Dirección de Administración  
 Unidad de Adquisiciones e Infraestructura  
 Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios  
 Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos  
 División de Contratación de Activos y Logística  
 Presente

Instituto Mexicano del Seguro Social / Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT)							
A	B	C	D	E	F	G	H
Concepto de Servicio	Unidad de Medida	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Valor Unitario	Valor Total	Valor Total
<b>Líneas de Entrada</b>							
1	Llamadas de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor con Agente Básico o Estándar		38,746,737	71,115,244			
2	Llamadas de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor con Agente Especializado		3,021,762	7,854,456			
<b>Servicios Adicionales</b>							
3	Buzón de Voz	por Servicio	1,088	2,379			
4	Mesa de Ayuda	por Servicio	1	1			
5	Mensajes de Voz	por Mensaje	3,848,885	1,020,018			
6	Mensajes de Texto (SMS) de Salida	por mensaje	349,000	772,300			
<b>Correos Electrónicos</b>							
7	de Salida (incluyendo atención al caso)	por mensajes	18,421	46,053			
<b>Chat (Mensajería en Internet)</b>							
8	Atención por Chat	Minutos con segundos	3,208,850	8,172,126			
<b>POSICIONES PROPIAS DE SERVICIO</b>							
9	Minutos PS-P (Posiciones propias de Servicio)	Minutos con segundos	2,895,613	6,858,892			
10	Minutos PS-P DNR (Posiciones propias de Servicio)	Minutos con segundos	3,838,508	5,826,720			
11	Minutos de uso de IVR (atención, elección de opciones, encuesta de salud, tiempo de espera con mensajes INSS)	Minutos con segundos	2,980,630	6,491,576			
12	Llamadas de entrada con Agente Básico o Estándar para la campaña Mesa de Servicio Institucional incluye 01800	Minutos con segundos	80,000	200,000			
13	Llamadas de entrada con Agente Especializado para la campaña Mesa de Servicio Institucional incluye 01800	Minutos con segundos	400,000	1,000,000			

- INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DE LA SECCIÓN I: PRECIOS UNITARIOS**
- El participante deberá indicar como parte de su propuesta económica al RFP, los precios unitarios que decida otorgar en cada concepto del servicio escribiéndolos en la columna "F". Estos precios unitarios deberán estar redondeados a dos dígitos decimales (XX.XX), deberán ser mayores a cero en todos los casos y no podrán quedar en blanco.
  - Para determinar el alcance de cada uno de los conceptos mencionados en la columna B, el participante deberá considerar la definición de cada uno de ellos, de acuerdo a lo descrito en el anexo técnico de esta RFP.
  - El archivo de manera automática indicará en la columna "G" y "H" las cotizaciones del costo mínimo y máximo de cada concepto de servicio ofertado, atendiendo a sus volúmenes, multiplicando las cantidades de servicio ubicadas en las columnas "D" y "E", por el Precio Unitario ofertado (columna "F") de cada concepto de servicio.
  - La volumetría mínima y máxima que se proporciona en las columnas "D" y "E" es exclusivamente para efectos de cotización y no necesariamente refleja los requerimientos del Instituto, por lo que no se deberá considerar como las cantidades a contratar. La cantidad de servicios a contratar se determinará por el presupuesto mínimo y máximo a ejercer.
  - El archivo calculará de manera automática la suma resultante de la columna "G" y "H" en la celda correspondiente al "TOTAL sin IVA", indicando el valor de la propuesta económica del licitante.
  - Las únicas celdas en las que se espera algún valor de parte del licitante se han sombreado en color verde columna "F".
  - No se deberá integrar en ningún precio unitario componentes de costo distintos a los definidos para dicho servicio en el anexo técnico del proyecto.
  - Esta Sección I debidamente llenada de acuerdo con estas instrucciones, deberá ser incorporada por el participante como parte de su Respuesta al RFP, tanto de forma impresa - debidamente firmada al pie del mismo, donde se indica - como de manera digital, usando como base este mismo archivo.
- Todos los precios que aparecen en esta sección son sin IVA

Vigencia de la oferta: (expresar al menos 90 días naturales)

Preios firmes durante la vigencia del contrato, expresados en Moneda Nacional

Nombre de la Empresa Participante

Nombre del Representante Legal de la Empresa Participante

30 DÍAS

INFOCREDIT S. DE R.L. DE C.V.

MARTÍN DOMÍNGUEZ BARRAGÁN SUÍZ

Cualquier discrepancia que exista entre el resumen de la propuesta técnica y la económica será motivo de nulidad de la oferta.

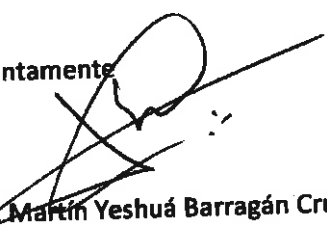


**DIVISION DE CONTRATOS**



Protesto le necesario.

Atentamente



Lic. Martín Yeshuá Barragán Cruz  
Representante Legal

Acta de Fallo  
Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica  
Núm. IA-019GYR019-E255-2017

En la Ciudad de México, siendo las 12:00 horas del día 29 de diciembre de 2017, en la sala de juntas de la División de Contratación de Activos y Logística; se reunieron los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente acta, con objeto de llevar a cabo el acto de Notificación de Fallo del procedimiento de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica número IA-019GYR019-E255-2017, convocada para la contratación del servicio de "Centros de Contacto, para los ejercicios 2018-2019"; acto presidido por el Licenciado Sergio Marcelo Aguilar Esparza, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, conforme al numeral 8.1.3.2.2.3 del Manual de Organización de la Dirección de Administración y el numeral 5.3.8 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios de este Instituto, ", de conformidad con lo siguiente:

Fallo

De conformidad con el artículo 37, fracción I, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), se informa que las proposiciones de los LICITANTES PENTAFONINT, S.A. DE C.V., GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V. y TKM COSTUMER SOLUTIONS, S.A. DE C.V.; fueron desechadas conforme a las razones contenidas en el resultado de la evaluación técnica, remitido mediante oficio número 09 52 76 61 5300/2017000913 del 28 de diciembre de 2017, signado por el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, el cual forma parte de la presente acta:

Atento a lo anterior, de conformidad con el artículo 37 fracción I de la LAASSP, las proposiciones presentadas por los licitantes PENTAFONINT, S.A. DE C.V., GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V. y TKM COSTUMER SOLUTIONS, S.A. DE C.V., se desechan, por las razones expuestas en el dictamen técnico antes mencionado, conforme a lo señalado en los numerales "4.2.1 El incumplimiento de alguno de los requisitos establecidos en la convocatoria a la Licitación contenidos en los numerales 4.1.1. y 4.1.2., que con motivo de dicho incumplimiento se afecte la solvencia de la proposición" y 4.2.6 No cumplir con las especificaciones técnicas del Anexo Técnico, Términos y Condiciones Anexo 1 y Anexo 2 respectivamente.

De conformidad con el artículo 37 fracción II de la LAASSP, se indica al licitante cuya proposición resulto solvente conforme a la evaluación técnica antes señalada:

No.	Licitante	Puntuación Técnica
1.	INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.	55.78 Puntos

Con fundamento en lo establecido en el artículo 55 del Reglamento de la LAASSP, se realiza la rectificación de la propuesta económica del licitante Infocredit, S. de R.L. de C.V., toda vez que se detectó un error de cálculo en los conceptos 1, 2, 5, 7, 8, 9 10 y 11 de su propuesta económica derivada de la operación aritmética del importe unitario con el valor total mínimo y valor total máximo, con la consecuente afectación del cálculo del importe total de la propuesta, dicha corrección no implica la modificación del precio unitario tal como se desprende a continuación:

DIVISION DE CONTRATOS

[Handwritten signatures and marks]



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**Dirección de Administración**  
**Unidad de Adquisiciones - Infraestructura**  
**Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios**  
**Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos**  
**División de Contratación de Activos y Logística**

**Acta de Fallo**  
**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica**  
**Núm. IA-010GYR016-E255-2017**

**Dice:**

Instituto Mexicano del Seguro Social / Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT)

A	B	C	D	E	F	G	H
No.	Conceptos del Servicio	Unidad de Medida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Precio Unitario Mensual	Valor Total Mínimo	Valor Total Máximo
<b>Llamadas de Entrada</b>							
1	A través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor con Agente Básico o Estándar		28,446,137	71,115,344	\$2.28	\$64,857,192.36	\$162,142,984.32
2	A través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor con Agente Especializado		3,021,782	7,554,456	\$2.70	\$8,158,811.40	\$20,397,031.20
<b>Servicios Adicionales</b>							
3	Buzón de Voz	por Servicio	1,088	2,719	\$0.00	\$0.00	\$0.00
4	Mesa de Ayuda	por Servicio	1	1	\$19,442.00	\$19,442.00	\$19,442.00
5	Mensaje de Voz	por Mensaje	648,005	1,620,013	\$0.92	\$596,164.60	\$1,490,411.96
<b>Mensajes de Texto (SMS)</b>							
6	de Salida	por mensaje	310,932	777,330	\$0.57	\$177,231.24	\$443,078.10
<b>Correo Electrónico</b>							
7	de Salida (incluyendo atención al caso)	por mensaje	18,421	46,053	\$17.00	\$313,157.00	\$782,901.00
<b>Chat (Mensajería en Internet)</b>							
8	Atención por Chat	Minutos con segundos	3,268,850	8,172,126	\$2.28	\$7,452,978.00	\$18,632,447.28
<b>POSICIONES PROPIAS DE SERVICIOS</b>							
9	Minutos PS-P (Posiciones propias de Servicio)	Minutos con segundos	2,595,573	6,488,932	\$0.59	\$1,531,388.07	\$3,828,469.88
10	Minutos PS-P DIR (Posiciones propias de Servicio)	Minutos con segundos	3,948,508	5,640,726	\$0.86	\$3,395,716.88	\$4,851,024.36
<b>TOTAL (en IVA)</b>						<b>\$68,803,140.04</b>	<b>\$218,340,416.36</b>

**• Debe decir:**

No.	Conceptos del Servicio	Unidad de Medida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Precio Unitario Mensual	Valor Total Mínimo	Valor Total Máximo
<b>Atención Telefónica</b>							
<b>Llamadas de entrada</b>							
1	A través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor con Agente Básico o Estándar		28,446,137	71,115,344	\$2.28	\$64,857,192.36	\$162,142,984.32
2	A través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor con Agente Especializado		3,021,782	7,554,456	\$2.70	\$8,158,811.40	\$20,397,031.20
<b>Servicios adicionales</b>							
3	Buzón de voz	Por servicio	1,088	2,719	\$0.00	\$0.00	\$0.00
4	Mesa de ayuda	Por servicio	1	1	\$19,442.00	\$19,442.00	\$19,442.00
5	Mensaje de Voz	Por mensaje	648,005	1,620,013	\$0.92	\$596,164.60	\$1,490,411.96
<b>Mensaje de texto (SMS)</b>							
6	De salida	Por mensaje	310,932	777,330	\$0.57	\$177,231.24	\$443,078.10
<b>Atención Vía Internet</b>							
<b>Correo electrónico</b>							
7	De salida (incluyendo atención al caso)	Por mensaje	18,421	46,053	\$17.00	\$313,157.00	\$782,901.00
<b>Chat (mensajería en Internet)</b>							
8	Atención por chat	Minutos con segundos	3,268,850	8,172,126	\$2.28	\$7,452,978.00	\$18,632,447.28
<b>POSICIONES PROPIAS DE SERVICIOS</b>							
9	Minutos PS-P (posiciones propias de servicio)	Minutos con segundos	2,595,573	6,488,932	\$0.59	\$1,531,388.07	\$3,828,469.88
10	Minutos PS-P DIR (posiciones propias de servicio)	Minutos con segundos	3,948,508	5,640,726	\$0.86	\$3,395,716.88	\$4,851,024.36



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**Dirección de Administración**  
**Unidad de Adquisiciones e Infraestructura**  
**Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios**  
**Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos**  
**División de Contratación de Activos y Logística**

0607

**Acta de Fallo**  
**Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica**  
**Núm. IA-010CYR018-5255-2017**

		segundos					
11	Minutos de uso de IVR (Bienvenida, elección de opciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)	Minutos con segundos	2,596,630	6,491,575	\$0.40	\$1,038,652.00	\$2,596,630.00
12	Llamadas de entrada con Agente Básico o Estándar para la campaña Mesa de Servicio Institucional Incluye 01800	Minutos con segundos	80,000	200,000	\$2.28	\$182,400.00	\$456,000.00
13	Llamadas de entrada con Agente Especializada para la Campaña Mesa de Servicio Institucional Incluye 01800	Minutos con segundos	400,000	1,000,000	\$2.70	\$1,080,000.00	\$2,700,000.00
					Total sin IVA	\$88,803,139.55	\$218,340,420.10

Para determinar la puntuación que corresponde a la propuesta económica de los licitantes cuya propuesta técnica resultó solvente, se utilizó la siguiente fórmula:  $PPE = MPemb \times 40 / MPi$ .

Donde:  
 PPE = Puntuación que corresponde a la Propuesta Económica;  
 MPemb = Precio ofertado más bajo, y  
 MPi = Monto de la i-ésima Propuesta económica;

Y para calcular el resultado final de la puntuación que obtuvo cada proposición, se aplicó la siguiente fórmula:  
 $PTj = TPT + PPE$  Para toda  $j = 1, 2, \dots, n$

Donde:  
 PTj = Puntuación Total de la proposición;  
 TPT = Total de Puntuación asignados a la propuesta Técnica;  
 PPE = Puntuación asignados a la Propuesta Económica, y  
 El subíndice "j" representa a las demás proposiciones determinadas como solventes como resultado de la evaluación.

De esta manera se tiene que:

No.	Licitante	TPT	PPE	PT
1.-	INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.	55.78 puntos	40 puntos	95.78 puntos

Con fundamento en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y de conformidad con los artículos 37 fracción IV, y en virtud de que su proposición cumple los requisitos legales, su propuesta técnica es solvente y al obtener la mayor puntuación en el resultado en la evaluación se adjudica de la siguiente manera:

De conformidad con el artículo 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en virtud de que su proposición obtuvo en total **95.78 puntos**, se adjudica al licitante **INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.**, la prestación del servicio, "**Centros de Contacto, para los ejercicios 2018-2019**", por un monto mínimo para el período plurianual 2018-2019 de **\$81,600,000.00 (Ochenta y Un Millones Seiscientos mil pesos 00/100 M.N.)** y por un monto máximo susceptible de ejercer para el mismo período de **\$204,000,000.00 (Doscientos Cuatro Millones de Pesos 00/100 M.N.)** ambas cantidades incluyen el **Impuesto al Valor Agregado**, considerando que de esta forma se aseguran las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes para el Instituto contando con la autorización del H. Consejo Técnico de Acuerdo ACDO.AS3.HCT.190717/159.P.DIDT, así como con DDP 0000002209-2018, para el ejercicio 2018.

Es importante mencionar que para el ejercicio del monto adjudicado éste deberá guardar estricta relación con la propuesta económica, misma que se adjunta como parte integrante de la presente acta.

De conformidad con el artículo 37 fracción V de la LAASSP, se informa a los representantes de las empresas adjudicadas, que la firma del o los contratos respectivos se realizará el día **12 de enero de 2018**, en la División de Contratos, sita en la Calle Durango número 291, décimo piso, Colonia Roma Norte, Delegación



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones e Infraestructura
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos
División de Contratación de Activos y Logística

Acta de Fallo
Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica
Núm. IA-019GYR019-E255-2017

Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, en días hábiles con un horario de 09:30 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 horas, lo anterior, de conformidad a lo establecido en el artículo 46 de la LAASSP.

De conformidad con el artículo 48 de la LAASSP se informa a los representantes de la empresa adjudicada que se deberá entregar en la citada División de Contratos, la Garantía de Cumplimiento dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del mismo.

De conformidad con el artículo 37 fracción VI de la LAASSP, este acto es presidido por el Licenciado Sergio Marcelo Aguilar Esparza, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, de conformidad con la normatividad antes indicada y asimismo, se indican los responsables de la evaluación de las proposiciones.

Table with 2 columns: Evaluación and Servidor Público Responsable. Rows include Evaluación técnica and Evaluación legal y económica with corresponding names and titles.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 Bis de la LAASSP, se fijará una copia de la presente acta, en el tablero de comunicación de la División de Contratación de Activos y Logística, situada en el quinto piso del inmueble ubicado en la calle Durango número 291, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, por un plazo no menor a cinco días hábiles, por lo que es de exclusiva responsabilidad de los licitantes, acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de la misma.

Cierre del acta

No existiendo otro asunto que tratar, se da por terminado este procedimiento a las 13:00 horas del día de su inicio, esta acta consta de 04 hojas y 44 hojas de la evaluación técnica, procediendo al cierre de la presente acta de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional electrónica número IA-019GYR019-E255-2017, por lo que la rubrican al margen y firman al calce para la debida constancia de notificación de la misma y efectos legales procedentes, todos los que intervienen en todas y cada una de las hojas que integran el acta, misma de la que se les entrega copia.

Por el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Table with 2 columns: Position and Signature. Rows include Titular de la División de Contratación de Activos y Logística (Sergio Marcelo Aguilar Esparza), Representante de la Coordinación de Legislación y Consulta (Flor del Carmen Díaz Martínez), and Representante del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Pedro Díaz Bermúdez).

Las firmas que anteceden corresponden al Acta de Fallo del procedimiento de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica número IA-019GYR019-E255-2017.

Series of horizontal lines for additional notes or signatures.



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**  
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**

**Contrato Número**  
**P8M0015**

**ANEXO 4**

**“DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”**

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

**EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 02 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA**



SIN TEXTO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
COORDINACIÓN TÉCNICA  
PLANEACIÓN Y CONTROL

Ciudad de México, a 11 de enero de 2018

Oficio No. 09 52 76 61 5300/2018000028

11 ENE 2018

**Lic. Aleksí Asatashvili**

Titular de la División de Contratos  
Presente

**RECIBIDO**  
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Con relación al procedimiento de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica número **IA-019GYR019-E255-2017**, para la contratación del **"Servicio de Centros de Contacto"** para los ejercicios 2018 y 2019.

Sobre el particular, y con fundamento en el numeral 4.17, 4.24.6, 5.3.15 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, mismas que fueron actualizadas durante el procedimiento de mérito con fecha 14 de diciembre de 2017, me permito hacer de su conocimiento el nombre los responsables por cada una de las campañas que integran el servicio, para que en el ámbito de su competencia funjan como administradores del contrato.

Área Usaria y Administrador del Contrato	Nombre y cargo del Administrador de la campaña	Por las campañas
División de Atención Ciudadana	<b>Lic. Sergio Covarrubias Díaz</b> Titular de la División de Atención Ciudadana	Derechohabiente Contribuyente Yo Crezco
Coordinación de Servicios Integrales / División de Servicios Subdelegaciones	<b>Lic. Javier Navarrete Salazar</b> Titular de la Coordinación de Servicios Integrales  <b>Lic. Lizbeth Quezada Castro</b> Titular de la División de Servicios Subdelegaciones	Cobranza y Servicios DIR
Dirección Médica UMAE Cardiología CMN Siglo XXI	<b>Dr. Guillermo Saturno Chiu</b> Encargado de la Dirección Médica Médico UMAE Cardiología CMN Siglo XXI  <b>Dr. Erick Ramírez Arias</b> Titular de Urgencias UMAE Cardiología CMN Siglo XXI	Código Infarto Siglo XXI
Dirección Médica UMAE Cardiología CMN La Raza	<b>Dr. José Arturo Velázquez García,</b> Subdirector UMAE Cardiología CMN "La Raza"  <b>Dr. Ernesto Ayala López</b> Director UMAE Especialidad CMN "La Raza"	Código Infarto La Raza
Coordinación Regional Centro del Órgano Interno de Control en el IMSS / Coordinación de Programas adscrito al Órgano Interno de Control	<b>Lic. María Guadalupe Vargas Álvarez</b> Coordinadora Regional Centro del Órgano Interno de Control en el IMSS  <b>Lic. Ricardo Jiménez Yañez</b> Coordinador de Programas adscrito al Órgano Interno de Control	Quejas CIC
Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel / División de Medicina Familiar	<b>Dr. Manuel Cervantes Ocampo</b> Titular de la Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel	Cita Médica



Ciudad de México, a 11 de enero de 2018

Oficio No. 09 52 76 61 5300/201800028

Área Usuaría y Administrador del Contrato	Nombre y cargo del Administrador de la campaña	Por las campañas:
	<b>Dr. Jorge López Rubio</b> Titular de la División de Medicina Familiar	
Coordinación de Prestaciones Económicas / División de Pensiones	<b>Manuel Andrés Ruiz Maciel</b> Titular de la Coordinación de Prestaciones Económicas  <b>Lic. Humberto Vázquez Orozco</b> Titular de la División de Pensiones	Pensionados
Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Computo / División de la Mesa de Servicios Tecnológicos	<b>Lic. Omar Saúl Hernández García</b> Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Computo  <b>Ing. Hermilo Salas Morales</b> Titular de la División de la Mesa de Servicios Tecnológicos	Mesa de Servicios Tecnológicos
Coordinación de Centros Vacacionales, Unidad de Congresos y Tiendas / División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos	<b>Lic. Eulalia Méndez Monroy</b> Titular de la Coordinación de Centros Vacacionales, Unidad de Congresos y Tiendas  <b>Lic. Andrea Herrera Escalante</b> Titular de la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos	Centros Vacacionales y Unidad de Congresos
Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil / División de Monitoreo y Evaluación del Servicio de Guardería	<b>Lic. Claudia Anel Valencia Carmona</b> Titular de la Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil  <b>Lic. Felipe de Jesús Chávez Arias</b> Titular de la División de Monitoreo y Evaluación del Servicio de Guardería	Guarderías
Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas / División de Velatorios	<b>Lic. Eulalia Méndez Monroy</b> Titular de la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas  <b>Jonathan Karim Romo Santoyo</b> Titular de la División de Velatorios	Velatorios
Coordinación de Bienestar Social / División de Cultura Física y Deporte	<b>Elizabeth Barba Viallafán</b> Titular de la División de Cultura Física y Deporte	Bienestar Social
Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad / División de Apoyo a la Gestión	<b>Dr. Efraín Arizmendi Uribe</b> Coordinadora de Programas de la División de Equipamiento Médico	Torre de Control Telemedicina
Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional / Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones / División de Telecomunicaciones	<b>Ing. Eduardo Oropeza Ortíz</b> Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional  <b>Carlos Rincón Domínguez</b>	Planificatel



Ciudad de México, a 11 de enero de 2018

Oficio No. 09 52 76 61 5300/2018000028

Área Usuaria y Administrador del Contrato	Nombre y cargo del Administrador de la campaña	Por las campañas
	Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones y Encargado del Despacho de la División de Telecomunicaciones	

Sin otro particular por el momento, hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,

Ing. Eduardo Oropeza Ortíz  
Coordinador

c.c.p.

- Mtro. Ricardo Alexander Márquez Padilla.- Titular de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.
- Carlos Rincón Domínguez.- Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones y encargado del Despacho de la División de Telecomunicaciones.

Las copias se envían electrónicamente mediante el SICGC

EEO/rvm

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXTO