IMSS

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 Junta de Aclaraciones
Licitación Pública Nacional Electrónica No. LA-019GYR019-E199-2017
"Servicio de Centros de Contacto", para los ejercicios 2018 y 2019.

En la Ciudad de México, siendo las **11:00** horas, del **31 de octubre de 2017** se da inicio a la Junta de aclaraciones a la convocatoria del procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica No. LA-019GYR019-E199-2017 para la contratación del "Servicio de Contros de Contacto", para los ejercicios 2018 y 2019, cuyo acto es presidido por el Lic. Sergio Marcelo Aguilar Esparza, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, dependiente de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, en representación de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios. - - -

Precisión No. 1. En el documento Convocatoria en punto 2.7.- Visitas a las instalaciones del licitante..

Dice: "...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 1.- 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 determinara la existencia, en su caso, de desviaciones entre la infraestructura ofertada y la instalada..."

Debe decir: "...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, mismos que se entregan en el presente acto; 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.

Precisión No. 2. En el documento denominado Anexo Técnico en su apartado 7. Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad.

Dice: "...El Proveedor deberá facilitar instalaciones (propias o arrendadas) que cuenten con capacidad de atender un volumen de por lo menos cincuenta (50) personas para capacitación simultanea de temas institucionales, pudiendo localizarse en la Ciudad de México, preferentemente en un radio no mayor a 3 kilómetros de las instalaciones del IMSS conjunto Reforma...".

Debe decir: "...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..."

Precisión No. 3. En el documento denominado Apéndice "Seguridad Perimetral para el servicio de CCIMSS" 2018 – 2019 en el apartado Servicio de Protección Perimetral:

Dice: "...El "posible proveedor" deberá ofrecer en su solución, que incluya la infraestructura necesaria (hardware y software) que cuente al menos con las siguientes características y que cumpla con las funcionalidades descritas a continuación..."

Debe decir "...El "posible proveedor" deberá ofrecer en su solución, la infraestructura necesaria (hardware y software) que cumpla con las funcionalidades descritas de seguridad referida en el apéndice de seguridad perimetral, lo anterior será con lo que deberá contar el licitante en sus instalaciones, para el caso de las instalaciones del Instituto cada licitante deberá integrar en su proposición todo lo necesario para implementar la campaña de que se trate, incluyendo la infraestructura necesaria (equipo activo, ejemplo switches de telecomunicciones, y pasivo de telecomunicaciones, ejemplo, elementos de cableado estructurado, fibra óptica, canalizaciones, ducterías, cross connection, es decir todo lo requerido para habilitar el servicio solicitado), debiendo al menos contar con las siguientes características..."

Precisión No. 4. . En el documento denominado Apéndice "Derechohabiente, Contribuyente, Yo Crezco (Campañas DyC), en el apartado denominado "Componentes habilitadores PS-P, para lo cual el "Licitante" deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente".

Dice: "...El mobiliario (mamparas y sillas) deberá proporcionarse e instalarse previo al inicio de la operación del servicio, por lo que en caso de ser necesario, el "posible proveedor" podrá habilitar inicialmente mobiliario usado en buenas condiciones de operación, el cual deberá ser sustituido por mobiliario nuevo, a más tardar treinta días naturales posteriores al inicio de operación del servicio..."

Debe decir: "...El mobiliario (mamparas y sillas) deberá proporcionarse e instalarse previo al inicio de la operación del servicio, el "posible proveedor" podrá habilitar mobiliario usado en buenas condiciones de operación..."

Precisión No. 5. En el documento denominado Apéndice "Derechohabiente, Contribuyente, Yo Crezco (Campañas DyC) en el apartado Componentes habilitadores PS-P, para lo cual el "Licitante" deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente".

Dice...

Campañas	Equipod de Computo para Supervisión	Equipod de Computo para Operación	Sillas	Mamparas	Mamparas de Supervisión	Reguladores de voltaje no-break	Diademas
Medios Electrónicos	3	23	19	14	2	26	3
Calidad	4	2	4	0	0	6	6
Gestión	1	22	11	0	1	23	0
Telefonía	3	28	30*	28**	2	31	31
Gestión de Redes	2	4	1	0	2	6	0
Data Analytics	1	0	1	0	0	1	0
Total	14	79	36	14	7	93	40

* Se requiere una silla con caracteristicas especiales para personas con discapacidad
** Se requieren al menos dos mamparas con caracteristicas para personas con discapacidad motriz

Debe decir...

Campañas	Equipod de Computo para Supervisión	Equipod de Computo para Operación	Sillas	Mamparas	Mamparas de Supervisión	Reguladores de voltaje no-break	Diademas	Pantallas
Medios Electrónicos	3	23	19	14	2	26	3	1
Calidad	4	2	4	0	0	6	6	0
Gestión	1	22	11	0	1	23	0	0
* **Telefonía	3	28	30	28	2	31	31	2
Gestión de Redes	2	4	1	0	2	6	0	0
Data Analytics	1	0	1	0	0	1	0	0
Total	14	79	66	42	7	93	40	3

* Se requiere una silla con caracteristicas especiales para personas con discapacidad
** Se requieren al menos dos mamparas con caracteristicas para personas con discapacidad motriz

---

El Área Técnica anexa el formato para las visita y la lista de verificación que deberán requisitar y firmar como parte de su oferta técnica. ----------

Procedimiento:	LA-019GYR019-E199-2017	**Fecha :**	
Nombre o Razón Social del Licitante			
Domicilio de la Visita incluyendo georeferencia			
Nombre del Contacto			
Correo Electrónico	-	**Telefono fijo**	

IMSS

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

Sec.	Descripción de Actividades	Resultado
1	Designación de Servidor(es) Público(s) para la Visita Específica	
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 publicos que participan en la visita de verificación

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

Procedimiento:	LA-019GYR019-E199-2017	**Fecha:**	
Nombre o Razón Social del Licitante			
Domicilio de la Visita incluyendo georeferencia			
Nombre del Contacto			
Correo Electrónico		**Número de telefono fijo**	

Item	Punto de Revisión	Cuenta con lo Descrito	Evidencia que presenta el licitante para Acreditar	Visita a Instalaciones	
		Si/No, así como la desccripcion del licitante respecto a su infraestrucutura		SI correspond e	No correspond e
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				
4	Firewalls utilizados en los enlaces de comunicación prinipales y redundantes				
5	Routers y Switches utilizados en los enlaces de comunicación principales y redundantes				
6	Servidores de cómputo utilizados para la solución específica que soporta el Centro de Contacto				
7	Servidores de cómputo utilizados para el procesamiento de información de las estaciones de trabajo del Centro de Contacto principales y de respaldo (redundancia)				
8	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)				
9	Conmutador o Servidor de Telefonía				
10	Contrato con compañias proveedoras de servicios telefónicos y capacidad contratada (Troncales Digitales o Analógicas)				
11	Herrarimientas IVR (sistemas de respuesta interactiva de voz)				
12	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				
20	Piso de operación, equipamiento y agentes operando				
21	Atención de llamadas de entrada Inbound				
22	Atención de llamadas de salida Outbound				

23	Atención de llamadas de entrada y salida Blending				
24	Discador predictivo de llamadas Inbound, Outbound y Blending				
25	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)				
26	Infraestructura de datos (computadoras, software para bases de datos y todo aquella herramienta o solución tecnológica necesaria para la construcción, puesta en operación y alamacenamiento de la herramienta CRM.				
27	Herramienta de soporte, seguimiento y reporteo para el Area de Calidad, incluyendo su licenciamiento				
28	Herramienta de soporte, seguimiento y reporteo para el Area de Data Analytic, incluyendo su licenciamiento				
29	Infraestructura de tecnologías de Información, bases de datos y almacenamiento para la generación de facturación del servico de Centros de Contacto				
30	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				
31	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 publicos que participan en la visita de verificación
(Dejar en blanco en la oferta y se colocarán en la visita)

A continuación los representantes del área técnica en el ámbito de su competencia, dan contestación a las solicitudes de aclaración formuladas por los licitantes, de la forma siguiente: - - -

1.- Numerales de la convocatoria (1) No. de pregunta y/o aclaración	(2) Numeral de la convocatoria	(3) Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
1	**b) Capacidad de recursos económicos y equipamiento** **b.1 Equipamiento** **EQUIPAMIENTO QUE REQUIERE EL LICITANTE PARA PRESTAR LOS SERVICIOS** El licitante deberá presentar un diagrama técnico, en el que acredite que cuenta con las herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio, el cual deberá contener al menos lo siguiente: 1. **Posiciones funcionales para la prestación del servicio de Centro de Contacto.** 2. **Lugar de la sede propuesta.** 3. **Dimensiones de la sede propuesta.**	**Podría la convocante señalar como requiere que se evidencie las "Dimensiones de la sede propuesta"**	De acuerdo al apartado b) Capacidad de recursos económicos y equipamiento el licitante podrá acreditar dicho punto con plano arquitectónico, el cual podrá ser validado y cotejada durante la visita de verificación.

2	2.7.- Visitas a las instalaciones del licitante. El Instituto durante la evaluación de las propuestas realizara 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 1.- 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 determinara la existencia, en su caso, de desviaciones entre la infraestructura ofertada y la instalada. 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 desechara la propuesta. Las fechas de las visitas a los inmuebles propuestos por los licitantes se darán a conocer en el acto de presentación y apertura de proposiciones a través del sistema CompraNet. 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	Podría la convocante mencionar por que solicita al Licitante contar con toda la infraestructura técnica y operativa con los detalles mencionados en dicho anexo, previo al fallo, consideramos que esta solicitud limita la libre participación ya que, para cumplir con algunos puntos solicitados, se tendría que realizar la compra de la infraestructura solicitada tales como equipos de cómputo, etc.	No es correcta su apreciación, ya que como se describe en la Convocatoria Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-019GYR019-E199-2017 "Contratación del servicio de Centros de Contacto, para los ejercicios 2018-2019", en el Anexo 1.- Anexo técnico, apartado "tiempos del proyecto", en la tabla que se incluye en este rubro, se describen los tiempos y fechas obligatorias de las principales actividades del proceso de Instalación, capacitación y pruebas.

3	Anexo 1.- Anexo técnico. 4. Perfil del licitante • 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 y las modificaciones derivadas de las juntas de aclaraciones (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.	Podría la convocante describir y detallar a que se refiere cuando menciona "Seguridad Lógica" y "BI"	La "Seguridad Lógica" se describe en el punto 6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS. En su apartado b. De las instalaciones del Licitante. Por lo anterior podrá entenderse por seguridad lógica aquella infraestructura y metodología que proporcione seguridad a los datos, información de procesos y programas cuando se operen a través de herramientas de software y sistemas computacionales, lo anterior a efecto de proporcionar protección sobre accesos no autorizados a dicha infraestructura e información contenida, utilizada por el proveedor como parte de los elemento tecnológicos para proporcionar el servicio requerido en el presente proceso de contratación.. "BI" es el acrónimo de Business Intelligence y corresponde al a las estrategias, aplicaciones, datos, productos y tecnologías que proporcionan la capacidad de transformar los datos en información útil, íntegra y disponible para la toma de decisión en un área específica.

	• 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.		
4	**6.Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS.** **El Instituto podrá solicitar servicios de blending durante la vigencia del contrato de acuerdo a las necesidades de operación.**	**Podría la convocante detallar la cantidad de eventos en los que se ha utilizado el servicio de "blending".** **Cuál es el volumen de llamadas atendidas?**	La operación del servicio blending ha sido utilizada por el Instituto de acuerdo a los requerimientos y estrategias de operación de cada campaña en por lo menos 5 ocasiones en el presente contrato, lo cual es solamente un dato referencial y no representa necesariamente las necesidades del Instituto para la presente contratación. En el apartado 6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS, se incluye el comportamiento de la demanda de servicios referidos durante los ejercicios 2015 y 2016, los cuales son datos referenciales y no representa necesariamente las necesidades del Instituto para la presente contratación

		Cuantos agentes telefónicos se requieren?	La cantidad de agentes telefónicos requeridos, se definen en cada uno de los apéndices correspondientes.
		Qué tiempo de implementación que tendrá el proveedor para implementarlo?	En el Anexo 1.- Anexo técnico, apartado "tiempos del proyecto", en la tabla que se incluye en este rubro, se describen los tiempos de las principales actividades y fechas obligatorias del proceso de Implementación
		Qué tipo de capacitación requieren los agentes telefónicos?	La capacitación para agentes telefónicos se describe en el apartado 7. Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad del documento Convocatoria Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-019GYR019-E199-2017 "Contratación del servicio de Centros de Contacto, para los ejercicios 2018-2019".
		Como se cobrara este servicio?	La capacitación inicial será por parte del Instituto al personal designado por el proveedor, las capacitaciones subsecuentes durante la vigencia del contrato para el personal que designe el proveedor de conformidad con el Instituto, y de acuerdo con lo establecido en el Anexo 1.- Anexo Técnico, no generarán costo para el Instituto

5	**6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS.** 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.	**Podría la convocante especificar a qué se refiere cuando menciona "BI", pudiera describir el concepto puntual.**	**"BI" es el acrónimo de Business Intelligence y corresponde a las estrategias, aplicaciones, datos, productos y tecnologías que proporcionan la capacidad de transformar los datos en información útil, íntegra y disponible para la toma de decisión en un área específica.**
6	**8 Necesidades de Infraestructura Operativa** • **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.**	**Podría la convocante aclarar por que relevante para el servicio de Centro de Contacto, la "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, consideramos que esta solicitud limita la libre participación**	**Respecto a su aseveración "esta solicitud limita la libre participación" es incorrecta, ya que las características del mobiliario solicitado, representa un estándar en la industria de Centros de Contacto.** **Para la prestación del servicio PSP en instalaciones del Instituto, las mamparas deberán contar con las especificaciones solicitadas por el Instituto, 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, dado que deberá incluir espacio de almacenamiento mínimo para objetos y artículos propios de la operación y documentación sensible.** **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.**

7	8 Necesidades de Infraestructura Operativa • 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).	Podría la convocante aclarar por que relevante para el servicio de Centro de Contacto, que las mamparas tengan que ser con las medidas de 0.90 x 0.60 x 1.70 con gaveta de 0.40 x 0.30 que incluya mecanismos de seguridad (llave), consideramos que esta solicitud limita la libre participación	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 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 llamas 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. Respecto a su aseveración "esta solicitud limita la libre participación" es incorrecta, ya que las características del mobiliario solicitado, representa un estándar en la industria de Centros de Contacto. La LAASSP y su Reglamento establecen que la convocante define los requisitos y características de los servicios a contratar.

8	**8 Necesidades de Infraestructura Operativa** • **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, parar 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.**	**Podría la convocante aclarar por que relevante para el servicio de Centro de Contacto, que las mamparas tengan que ser con las medidas 1.20 x 0.60 x 1.70 con gaveta y mecanismo de seguridad (llave) de 0.40x0.30 en parte superior, consideramos que esta solicitud limita la libre participación.**	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 a ese espacio físico finito contemplando estaciones de supervisor y estaciones de personal con discapacidad, así mismo, las gavetas y mecanismos de seguridad son requeridos para los espacios de almacenamiento de artículos propios de la operación se consideran mecanismos de seguridad para salvaguardad dichos artículos. Respecto a su aseveración "esta solicitud limita la libre participación" es incorrecta, ya que las características del mobiliario solicitado, representa un estándar en la industria de Centros de Contacto. La LAASSP y su Reglamento establecen que la convocante define los requisitos y características de los servicios a contratar.
9	**8 Necesidades de Infraestructura Operativa** 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 Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:	**Podría la convocante aclarar por que relevante para el servicio de Centro de Contacto, contar con equipos de cómputo con las características antes mencionadas, ya que a nivel tecnológico encarecen el proyecto, consideramos que esta solicitud limita la libre participación y no es objeto de la presente licitación.** **Podría la convocante aclarar por qué relevante para el servicio de Centro**	Las características se determinaron con base a las necesidades operativas y de servicio así como el gran volumen de información que se maneja por el personal del Instituto; las características son mínimas y están por debajo de las características de los equipos de cómputo contratados en 2016 por parte del Instituto. Adicionalmente en la investigación de mercado que se realizó para este servicio confirmó que para la industria estas características son viables, cabe mencionar que la tecnología solicitada no es de última generación, estando disponible en el mercado desde el año 2012. Respecto a su aseveración "limita la libre participación y no es objeto de la presente licitación" es incorrecta, ya que las características de la

	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**	**de Contacto, el contar con un disco duro externo, ya que consideramos puede ser un riesgo para el manejo de la información.** **Qué tipo de información se guardaría en dicho disco duro externo.** **Que personal tendrá acceso a la información del disco duro externo.** **Porque es necesario contar 6 Puertos USB libres después de configuración (2 al Frente y 4 Traseros). Versión 2.0. mínimo, ya que estos estarán bloqueados en la operación.** **Porque es necesario contar con unidad óptica con Bandeja de carga automática (DVD +/- RW), lectura y escritura de CD/DVD, consideramos que contar con este tipo de unidades pone en riesgo la operación de la campaña**	infraestructura solicitada, representa una práctica en la industria de Centros de Contacto. La LAASSP y su Reglamento establecen que la convocante define los requisitos y características de los servicios a contratar. El contar con discos duros externos no representan un riesgo ya que éstos equipos serán asignados al personal de Supervisión exclusivamente del Instituto, así mismo son requeridos para el respaldo de información propia de la operación, reportes, estadísticos así como cualquier otra generada por las distintas campañas. El MAAGTIC-SI (Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de Información Comunicación y Seguridad de la Información) el cual es una normatividad obligatoria en la cual se identifica que los respaldos de información son obligatorios y representan una máxima de seguridad y sin dudada son una buena práctica cuando se manejan volúmenes altos de información sobre todo en caso de desastre. La información que consideren pertinente los supervisores y administradores de cada campaña en instalaciones del Instituto. Supervisores y administradores de cada campaña en instalaciones del Instituto Se precisa que dado que los equipos que se suministren para el Instituto y operados por personal del Instituto, estos puertos no estarán bloqueados durante la operación y serán utilizados de acuerdo a las necesidades operativas de cada campaña durante la vigencia del contrato.

	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** 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).** • **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		El contar con unidades ópticas con Bandeja de carga automática (DVD +/- RW), lectura y escritura de CD/DVD en los equipos de Supervisión exclusivamente asignados al personal del Instituto, son requeridos para el respaldo e intercambio de información así como para la entrega de ésta a organismos fiscalizadores. Lo anterior proporciona funcionalidad de que una vez cerrada la información grabada en un DVD y/o CD, la información no puede ser modificada.

IMSS

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

Procedimiento:	**LA-019GYR019-E199-2017**	**Fecha:**	**31/10/2017**
Nombre o Razón Social del Licitante	**BERVEL, S.A DE C.V.**		
Domicilio	**VALAPARAISO 21 COL. TEPEYAC INSURGENTE DEL. GUSTAVO A. MADERO CDMX CP. 07020**		
R.F.C.	**BER140612821**		
Teléfono	**55 77 98 36**		
Correo Electrónico	corporativo.bervel@gmail.com		

1) No. de pregunta y/o aclaración	(2) Numeral de la convocatoria	(3) Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
1	5.1 Evaluación de la propuesta técnica. **b) Especialidad – 10 puntos.** **b.1 Especialidad** **ESPECIALIDAD EN PROYECTOS SIMILARES A LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CONTRATACIÓN**	**Debemos de entender que servicios similares, se refiere a contratos que referentes al servicio de centros de contacto que incluyan, llamadas de salida, entrada, chat, sms, etc.** **¿Es correcta nuestra apreciación?**	No es correcta su apreciación Tal como se especifica en el punto II.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE, b) Especialidad, b.1 Especialidad, Para acreditar su especialidad, el licitante deberá presentar contratos, convenios, pedidos u órdenes de trabajo o servicio formalizados, los cuales se deberán adjuntar en copia simple y con sus respectivos anexos. Documentación evidencia: Los contratos, convenios, pedidos u órdenes de trabajo que se presenten deberán estar relacionados en un escrito libre y deberán cumplir con al menos los siguientes requisitos: A. Que hayan sido celebrados dentro de los 10 años previos a la fecha de presentación y apertura de proposiciones. B. Demostrar la especialidad de haber prestado servicios similares al objeto de la
2		**En caso contrario, podría la convocante, señalar conforme a su estudio de mercado, cuantos contratos existen en el mercado que cubran los requisitos solicitados y con quien se encuentran celebrados?**	Su pregunta no guarda vinculación directa con el contenido de la convocatoria, por lo que se desecha en términos del artículo 45 párrafo 6º del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

3	**6.- Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS.** 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.	**Solicito a la convocante, se sirva precisar cuál será la metodología que seguirá la convocante para determinar el cumplimiento por parte del licitante de este punto.**	De conformidad con el artículo 52 del Reglamento de la LAASSP **Artículo 52.-** Cuando la convocante determine utilizar el criterio de evaluación de puntos o porcentajes para la adquisición o arrendamiento de bienes o la contratación de servicios deberá establecer en la convocatoria a la licitación pública los rubros y subrubros de las propuestas técnica y económica que integran la proposición; la calificación numérica o de ponderación que puede alcanzarse u obtenerse en cada uno de ellos; el mínimo de puntaje o porcentaje que los licitantes deberán obtener en la evaluación de la propuesta técnica para continuar con la evaluación de la propuesta económica, y la forma en que los licitantes deberán acreditar el cumplimiento de los aspectos requeridos por la convocante en cada rubro o subrubro para la obtención de puntuación o ponderación. Los rubros y subrubros referidos en el párrafo anterior, así como su ponderación, deberán ser fijados por la convocante de conformidad con los lineamientos que para el efecto emita la Secretaría de la Función Pública. Y lo especificado en el numeral II.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE – de puntos y porcentajes, esta será parte de la metodología a seguir para la evaluación de cumplimiento.

4	En las bases de convoctoria dice: 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: Donde se habla de la instaciones, del equipamiento y del mobiliario requerido por la Convocante. • 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. o 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, parar el caso de la Campaña Cobranza y Servicios DIR, será de tipo "periquera" y para las	Quiere decir que además de un documento que describa a detalle las instalaciones, los equipos y el mobiliario, deberá de acompañarlos de folletería, fotografías, facturas que demuestren la existencia y propiedad de los mismos y con las medidas exactas y los detalles de material, tapiz y color solicitados. Se puede entender las características deseables para los equipos y dispositivos eléctricos, pero que se exija tanto detalle y precisión en el mobiliario, hace ver mal ala Convocante y también se puede pensar mal dela exigencia en medidas, tapiz, color y detalles exagerados. 1.-Solicitamos amablemente a la Convocante nos explique porque se requiere con tanto solicitado descrito en sus bases de convocatoria y como el que están solicitando la Convocante. Este Mobiliario en que beneficia a los receptores o clientes del	Es incorrecta su apreciación sobre un color solicitado para el tapiz del mobiliario así como la presentación de facturas que demuestren la existencia y propiedad de los equipos y mobiliario. 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. Las sillas preferentemente deberán contar con al menos 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad,. 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.

1) No. de pregunta y/o aclaración	(2) Numeral de la convocatoria	(3) Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
	Campañas Código Infarto serán del mismo tipo de inmobiliario operativo, conforme a lo descrito en los Apéndice de cada campaña. o Al menos una posición deberá contar con características para personal de capacidades diferentes, las mismas consideraran adaptabilidad para personas con discapacidad motriz.	servicio ´proporcionado por el Centro de Contacto (derechohabientes del IMSS).	

5	• 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. o 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, parar 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. o Al menos una posición deberá contar con características para personal de capacidades diferentes, las mismas consideraran adaptabilidad para personas con discapacidad motriz.	En este punto de la convocatoria, se describe a detalle y precisión un mobiliario que para los ojos de éste Licitante, es totalmente intrascendente. Si la mesa mide más o menos centímetros, si tiene tapiz o no, si la silla es ergonómica o no, no es relevante comparándolo con la calidad del servicio, la atención de y respuesta de el mayor número de llamadas recibidas y por supuesto que la información o datos que los operadores puedan proporcionar para resolver una duda de los derechohabientes. Por lo anterior solicitamos amablemente a la convocante quitar de su convocatoria las medidas exactas del mobiliario solicitado y abriendo con ello la participación.	Su solicitud no es procedentes, toda vez que el aparto 8.Necesidades de Infraestructura Operativa señala que los 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**, tienen características relacionadas con las necesidades del 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. 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.

1) No. de pregunta y/o aclaración	(2) Numeral de la convocatoria	(3) Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
6	• 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.	La Convocante describe el mobiliario a detalle y con medidas exactas que pensando un poco mal, se pudiera presumir que ya lo tiene, o ya sabe quién lo tiene. Porque no mejor nos dice donde se puede comprar y cuánto vale y nos ahorramos tiempo y esfuerzo. Solicitamos a la Convocante de respuesta a esta pregunta,...por favor?	Su dicho no tiene relación con el proceso de contratación, favor de formular la pregunta para lo cual necesita una respuesta.
7	Página 117 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.	Puede la convocante aclarar a que se refiere con "exhibir información probatoria de pruebas exitosas de su plan de DRP alineadas con la aprobación de algún organismo regulador o usuario".	De acuerdo al Anexo Técnico, en su numeral 12. Mecanismos de Redundancia De la solicitud que refiere a que el Licitante 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; la información probatoria deberá incluir el plan establecido por el licitante con algún cliente u organismo regulador, que incluya los mecanismos de redundancia, que permitan enfrentar problemas técnicos y operativos para mantener la continuidad del servicios, así como la documentación que acredite pruebas exitosas ya sea por utilización o revisión del mismo.

Procedimiento:	LA-019GYR019-E199-2017	**Fecha:**	31/10/2017
Nombre o Razón Social del Licitante	CONVERGIA DE MEXICO, S.A DE C.V.		
Registro Federal de Contribuyentes. **CME010417RV1**			
Domicilio.			
Calle y Número. **CARRETERA MEXICO-TOLUCA EXT5420 INT303**			
Colonia. **EL YAQUI**	**CUAJIMALPA DE MORELOS**		
Código Postal. **05320**	Entidad Federativa. CUIDAD DE MÉXICO		
Teléfono Fijo. **53-95-33-00**	Teléfono Móvil. **04455 25-64-85-64**		
Correo Electrónico. gobierno.mx@convergia.net.mx **nuri.garcia@convergia.net.mx**			

(1) No. de pregunta y/o aclaración	(2) Numeral de la convocatoria	(3) Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
1	Página 63 a de la infraestructura tecnológica	¿De las Cerficiaciones solicitas al r certificaciones internacional es posible presentar alguna rficacion similar? ¿Se acepta?	No se acepta
2	Página 64 como parte de las políticas y procedimientos certificados en manejo y seguridad de la información	¿Nosotros tenemos clientes financieros donde cada 6 meses somos evaluados y certificado para manejo y seguridad de la información, ¿Se acepta solamente presentar cartas de verificación y recomendación por los clientes, y escrito bajo protesta de decir verdad que en caso de resultar adjudicados se entregaran dichas certificaciones? ¿Se epta?	No se acepta, dado que de acuerdo a la Convocatoria en su apartado a. De la Infraestructura Tecnológica, las políticas y procedimientos certificados en manejo y seguridad de la información, así como de protección de datos personales, serán las 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
3	Página 70 de la conectividad	¿Favor de indicar en cada stalación de cada campaña la cantidad de posiciones que se requieren por sitio? ¿Se acepta?	Favor de referirse a los apéndices de cada campaña, ahí se indica el número de estaciones para brindar el servicio descrito.
4	Página 15. I.- CAPACIDAD DEL LICITANTE. a.1 Experiencia del Personal. EJECUTIVO DE CUENTA	Para este perfil se deberá demostrar la escolaridad de licenciatura o ingeniería; para lo cual deberá presentar copia simple de la cédula profesional. ¿Se solicita a la convocante se pueda presentar Título Profesional únicamente? ¿Se acepta?	No se acepta su propuesta ya que la cedula es el registro de los títulos profesionales con efectos de patente, tal como lo establece la siguiente liga oficial: https://www.cedulaprofesional.sep.gob.mx/cedula/presidencia/indexAvanzada.action
5	Página 18. I.- CAPACIDAD DEL LICITANTE. a.2 Experiencia del Personal. GERENTE DE OPERACIÓN DEL CONTRATO	Para este perfil se deberá demostrar la escolaridad de licenciatura o ingeniería; para lo cual deberá presentar copia simple de la cédula profesional. ¿Se solicita a la convocante se pueda presentar Título Profesional únicamente? ¿Se acepta?	No se acepta su propuesta ya que la cedula es el registro de los títulos profesionales con efectos de patente, tal como lo establece la siguiente liga oficial: https://www.cedulaprofesional.sep.gob.mx/cedula/presidencia/indexAvanzada.action
6	Página 20. I.- CAPACIDAD DEL LICITANTE. a.3 Experiencia del Personal. GERENTE DE	Para este perfil se deberá demostrar la escolaridad de licenciatura o ingeniería; para lo cual deberá presentar copia simple de la cédula profesional. ¿Se solicita a la convocante se pueda presentar Título Profesional únicamente? ¿Se acepta?	No se acepta su propuesta ya que la cedula es el registro de los títulos profesionales con efectos de patente, tal como lo establece la siguiente liga oficial: https://www.cedulaprofesional.sep.gob.mx/cedula/presidencia/indexAvanzada.action

(1) No. de pregunta y/o aclaración	(2) Numeral de la convocatoria	(3) Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
	CALIDAD		
7	Página 22. I.- CAPACIDAD DEL LICITANTE. a.4 Experiencia del Personal. GERENTE DE CAPACITACIÓN	Para este perfil se deberá demostrar la escolaridad de licenciatura o ingeniería; para lo cual deberá presentar copia simple de la cédula profesional. ¿Se solicita a la convocante se pueda presentar Título Profesional únicamente? ¿Se acepta?	No se acepta su propuesta ya que la cedula es el registro de los títulos profesionales con efectos de patente, tal como lo establece la siguiente liga oficial: https://www.cedulaprofesional.sep.gob.mx/cedula/presidencia/indexAvanzada.action
8	Página 25. I.- CAPACIDAD DEL LICITANTE. a.5 Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales. SUPERVISOR DE CALIDAD	Para lo cual, el licitante deberá presentar copia simple de la cédula profesional del personal propuesto, con las que se acredite que cumplen con lo solicitado. ¿Se solicita a la convocante se pueda presentar Título Profesional únicamente? ¿Se acepta?	No se acepta su propuesta ya que la cedula es el registro de los títulos profesionales con efectos de patente, tal como lo establece la siguiente liga oficial: https://www.cedulaprofesional.sep.gob.mx/cedula/presidencia/indexAvanzada.action
9	Página 25. I.- CAPACIDAD DEL LICITANTE. a.7 Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales. DATA ANALYTICS	Para lo cual, el licitante deberá presentar copia simple de la cédula profesional del personal propuesto, con las que se acredite que cumplen con lo solicitado. ¿Se solicita a la convocante se pueda presentar Título Profesional únicamente? ¿Se acepta?	No se acepta su propuesta ya que la cedula es el registro de los títulos profesionales con efectos de patente, tal como lo establece la siguiente liga oficial: https://www.cedulaprofesional.sep.gob.mx/cedula/presidencia/indexAvanzada.action

RAZÓN SOCIAL: HIDALGO BIENES Y SERVICIOS, S.A. DE C.V.
REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES: HBS 050222 558

NOMBRE DEL APODERADO O REPRESENTANTE LEGAL: MIREYA VAZQUEZ CHAVEZ.

DOMICILIO FISCAL:

CALLE: Av. BAJA CALIFORNIA	NÚMERO: 278 PISO 8 OFICINA 803
COLONIA: CONDESA.	DELEGACIÓN O MUNICIPIO: CUAUHTÉMOC
CÓDIGO POSTAL: 06100	ENTIDAD FEDERATIVA: CIUDAD DE MÉXICO
TELÉFONOS: 01 (55) 2614 5072	FAX: 01 (55) 2614 1759
CORREO ELECTRÓNICO: mireyavazquez@licitanet.com.mx	

NÚMERO DE PREGUNTA Y/O ACLARACIÓN: 1

NUMERAL DE LA CONVOCATORIA:

ANEXO 1 ANEXO TÉCNICO apartado "a De la infraestructura tecnológica", visto a fojas 81 a 83 de 366.

PREGUNTA Y/O ACLARACIÓN:

En el referido apartado *"a De la infraestructura tecnológica"* la convocante indica lo siguiente:

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, reporteo, 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 9001:2015 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.***
- ***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.***
- ***Deberá presentar como parte de su propuesta los certificados que acredite que cuenta con el personal certificado en ITIL v3 al menos Nivel Fundation, de por lo menos 3 personas que operarán en las campañas del CCIMSS.***
- ***El Licitante deberá presentar como parte de su propuesta los certificados con los 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 los certificados vigentes.***
- ***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 Proveedor 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.***

Al respecto, es importante señalar que las características arriba citadas son de suyo excesivas, en virtud de que los componentes descritos no guardan una relación intrínseca y necesaria con la prestación del servicio que se está licitando, atendiendo a lo cual, solicitamos a esa convocante contestar los siguientes cuestionamientos:

a) **¿Cómo es que la convocante determinó que esas características y no otras, deben ser las mínimas?**
Respuesta: Respecto a su aseveración *"que las características arriba citadas son de suyo excesivas"* no es correcta, las características se determinaron con base a las necesidades operativas y de servicio así como el gran volumen de información que se maneja por el personal del Instituto.

b) **¿Es acaso que la convocante tomó en consideración las características mínimas con las que cuenta el proveedor que tiene el contrato actualmente?**
Respuesta: No es correcta su apreciación, dado que las características se determinaron con base a las necesidades operativas y de servicio así como el gran volumen de información que se maneja por el personal del Instituto.

c) **En términos de lo dispuesto por la normativa que integra el Sistema Nacional Anticorrupción, favor de mencionar el nombre y cargo del servidor público responsable de los requisitos "candado" que en la especie nos ocupan.**
Respuesta: El concepto de los requisitos "candado" no existe en la presente convocatoria.

d) **Asimismo, en términos de lo dispuesto en la normatividad de la materia, solicitamos formalmente por este medio que la convocante aclare las bases describiendo la infraestructura tecnológica con la que se prestan actualmente los servicios.**
Respuesta: La solicitud de aclaración no está planteada de manera concisa ni directamente vinculada con los puntos contenidos en la convocatoria a la presente licitación pública.

e) **Favor de detallar el equipo de cómputo que utilizan el o los proveedores actuales del servicio.**
Respuesta: La solicitud de aclaración no está planteada de manera concisa ni directamente vinculada con los puntos contenidos en la convocatoria a la presente licitación pública.

f) **En aras de no limitar la libre participación de los interesados, solicitamos muy atentamente a la convocante retire de las bases la obligatoriedad de hacer que un proveedor trabaje con la infraestructura tecnológica "mínima" de tal suerte que cada proveedor pueda ofertar la infraestructura tecnológica con la que cuente, en la inteligencia de que eliminar de las bases la obligatoriedad que aquí se comenta, le quitaría la ventaja que pudiera tener el proveedor actual, difiera el caso y daría mayores oportunidades a los licitantes participantes, lo cual se traduciría en mayor competencia, de tal suerte que la convocante pueda tener mayores opciones en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes. Favor de pronunciarse al respecto.**

Respuesta: No se acepta su solicitud. El Instituto de conformidad con el artículo 40 dela ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público, no estableció en la presente convocatoria requisitos que limiten la libre participación de los interesados.

NÚMERO DE PREGUNTA Y/O ACLARACIÓN: 2

NUMERAL DE LA CONVOCATORIA:

ANEXO 1 ANEXO TÉCNICO apartado "Equipo de cómputo para agentes PS-P y PS-I, PS-I Especializado MST, PS-P Especializado, en Instalaciones del Instituto", visto a fojas 133 a 135 de 366.

PREGUNTA Y/O ACLARACIÓN:

En el referido apartado la convocante indica lo siguiente:

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 Proveedor 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.***

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).***
- ***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.***
- ***Interface 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)***

Al respecto, es importante señalar que las características arriba citadas son de suyo excesivas, en virtud de que los componentes descritos no guardan una relación intrínseca y necesaria con la prestación del servicio que se está licitando, o es decir, que ni siquiera serán utilizadas para la prestación del servicio, atendiendo a lo cual, solicitamos muy atentamente a esa convocante contestar los siguientes cuestionamientos:

a) **¿Cómo es que la convocante determinó que esas características y no otras, deben ser las mínimas a ofertar?**
Respuesta: Respecto a su aseveración *"que las características arriba citadas son de suyo excesivas"* no es correcta, las características se determinaron con base a las necesidades operativas y de servicio así como el gran volumen de información que se maneja por el personal del Instituto.

b) **¿Es acaso que la convocante tomó en consideración las características mínimas con las que cuenta el proveedor que tiene el contrato actualmente?**
Respuesta: No es correcta su apreciación, dado que las características se determinaron con base a las necesidades operativas y de servicio así como el gran volumen de información que se maneja por el personal del Instituto.

c) **En términos de lo dispuesto por la normativa que integra el Sistema Nacional Anticorrupción, favor de mencionar el nombre y cargo del servidor público responsable de los requisitos "candado" que en la especie nos ocupan.**
Respuesta: El concepto de los requisitos "candado" no existe en la presente convocatoria.

d) **Asimismo, en términos de lo dispuesto en la normatividad de la materia, solicitamos formalmente por este medio que la convocante aclare las bases describiendo la infraestructura tecnológica con la que se prestan actualmente los servicios.**
Respuesta: La solicitud de aclaración no está planteada de manera concisa ni directamente vinculada con los puntos contenidos en la convocatoria a la presente licitación pública.

e) **Favor de detallar el equipo de cómputo que utilizan el o los proveedores actuales del servicio.**
Respuesta: La solicitud de aclaración no está planteada de manera concisa ni directamente vinculada con los puntos contenidos en la convocatoria a la presente licitación pública.

f) **En aras de no limitar la libre participación de los interesados, solicitamos muy atentamente a la convocante retire de las bases la obligatoriedad de hacer que un proveedor trabaje con la infraestructura tecnológica "mínima" de tal suerte que cada proveedor pueda ofertar la infraestructura tecnológica con la que cuente, en la inteligencia de que eliminar de las bases la obligatoriedad que aquí se comenta, quitaría la ventaja que pudiera tener el proveedor actual, difiera el caso y daría mayores oportunidades a los licitantes participantes, lo cual se traduciría en mayor competencia, de tal suerte que la convocante pueda tener mayores opciones en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes. Favor de pronunciarse al respecto.**
Respuesta: No se acepta su solicitud. El Instituto de conformidad con el artículo 40 dela ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público, no estableció en la presente convocatoria requisitos que limiten la libre participación de los interesados.

NÚMERO DE PREGUNTA Y/O ACLARACIÓN: 3

NUMERAL DE LA CONVOCATORIA:

2.7 Visitas a las instalaciones del licitante, visto a foja 9 de 366.

PREGUNTA Y/O ACLARACIÓN:

En el numeral referido, la convocante indica lo siguiente:

El Instituto durante la evaluación de las propuestas realizara 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 1.-*** *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 determinara la existencia, en su caso, de desviaciones entre la infraestructura ofertada y la instalada.*
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 desechara la propuesta.
Las fechas de las visitas a los inmuebles propuestos por los licitantes se darán a conocer en el acto de presentación y apertura de proposiciones a través del sistema CompraNet.
La verificación se hará constar en el Acta Administrativa elaborada por el personal designado por el Instituto, en la cual se asentaran los datos correspondientes a la propuesta.

De la simple lectura del numeral en cuestión, se desprende indubitablemente que la visita a las instalaciones que ahí se describe, está afectada de ilegalidad, además de vulnerar garantías de orden constitucional, siendo evidente que no existe disposición normativa que faculte a esa convocante para realizar las visitas en comento y menos aún para realizar la supuesta verificación de las instalaciones del licitante, lo cual claramente no es otra cosa sino una simulación para terminar de configurar un incumplimiento técnico como lo es el hecho de que no hay licitante que tenga instaladas las características requeridas en la multicitada visita toda vez que dicho requerimiento es imposible de cumplir, en virtud de las razones y consideraciones expuestas en cuestionamientos anteriores. Así las cosas, resulta pertinente hacer las siguientes consideraciones:

a) **Consabido es que la convocante tiene la facultad para determinar los requisitos que los licitantes deben cumplir durante el procedimiento de contratación, tan es así que el artículo 29 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público dispone que en la convocatoria a la licitación pública se establecerán las bases en que se desarrollará el procedimiento y en las cuales se describirán los requisitos de participación.**
b) **Asimismo, la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), prescribe determinaciones sobre los actos administrativos que determinan a su vez los requisitos de**

participación en comento, o es decir, que dicha ley adjetiva prevé cuáles serán los lindes dentro de los que deberán determinarse los requisitos en cuestión. En lo particular, resulta pertinente invocar lo que el propio artículo 29 de la LAASSP dispone en su parte conducente, a saber:

> ***Artículo 29***. *La convocatoria a la licitación pública, en la cual se establecerán las bases en que se desarrollará el procedimiento y en las cuales se describirán los requisitos de participación, deberá contener:*
> *V. Los requisitos que deberán cumplir los interesados en participar en el procedimiento, los cuales no deberán limitar la libre participación, concurrencia y competencia económica;*
> *Para la participación, adjudicación o contratación de adquisiciones, arrendamientos o servicios no se podrán establecer requisitos que tengan por objeto o efecto limitar el proceso de competencia y libre concurrencia. **En ningún caso se deberán establecer requisitos o condiciones imposibles de cumplir.** La dependencia o entidad convocante tomará en cuenta las recomendaciones previas que, en su caso, emita la Comisión Federal de Competencia en términos de la Ley Federal de Competencia Económica.*

Ahora bien, la convocante ha precisado en el numeral 2.7 que nos ocupa, que "*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 1.-*** *Anexo Técnico, por lo que la información plasmada en su oferta deberá coincidir con la infraestructura instalada para brindar el servicio*" y que "*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 desechara la propuesta*", configurándose así un CANDADO que a todas luces limita la libre participación de los licitantes interesados, toda vez que los requisitos descritos en el numeral 6 inciso b) del **Anexo 1.-** Anexo Técnico exclusivamente puede cumplirlos aquel proveedor que efectivamente tenga ya instalada una infraestructura con los requerimientos solicitados por la convocante, es decir, aquel proveedor que esté actualmente prestando el servicio con las características excluyentes intrínsecas al servicio en cuestión, lo cual conculca principios normativos de orden constitucional, a saber, precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes, consagrados en el artículo 134 de nuestra carta magna, dejando en claro que el carácter excluyente de las visitas en cuestión, no es otra cosa que una simulación, toda vez que solamente un solo proveedor podrá cumplir a pie juntillas con las características minuciosamente especificadas por la convocante, constituyéndose en un requerimiento imposible de cumplir para otros licitantes, amén de que el desechamiento de las propuestas que implica el "no cumplir" con la "verificación" que se realice durante las visitas, es de suyo ilegal, toda vez que las visitas a las instalaciones del licitante en ningún momento forman parte del mecanismo de evaluación por puntos o porcentajes establecido por la propia convocante en el numeral *5.1 Evaluación de la propuesta técnica* de la convocatoria que nos ocupa.

Así las cosas y tomando en consideración lo anteriormente expuesto, atentamente solicitamos a esa convocante que conteste lo siguiente:

a) **¿Es acaso que la convocante tomó en consideración las características mínimas con las que cuenta el proveedor que tiene el contrato actualmente?**
Respuesta: No es correcta su apreciación, dado que las características se determinaron con base a las necesidades operativas y de servicio así como el gran volumen de información que se maneja por el personal del Instituto.

b) **En términos de lo dispuesto por la normativa que integra el Sistema Nacional Anticorrupción, favor de mencionar el nombre y cargo del servidor público responsable de los requisitos "candado" que en la especie nos ocupan, verbigracia el numeral 2.7 Visitas a las instalaciones del licitante.**
Respuesta: El concepto de los requisitos "candado" no existe en la presente convocatoria.

c) **Asimismo, en términos de lo dispuesto en la normatividad de la materia, solicitamos formalmente por este medio que la convocante aclare las bases describiendo la infraestructura tecnológica con la que se prestan actualmente los servicios.**
Respuesta: La solicitud de aclaración no está planteada de manera concisa ni directamente vinculada con los puntos contenidos en la convocatoria a la presente licitación pública.

d) **En aras de no limitar la libre participación de los interesados, solicitamos muy atentamente a la convocante retire de las bases la obligatoriedad de cumplir con las visitas a que hace referencia el multicitado numeral 2.7 que nos ocupa, haciendo que un proveedor trabaje con la infraestructura tecnológica "mínima", de tal suerte que cada proveedor pueda ofertar la infraestructura tecnológica**

con la que cuente, en la inteligencia de que eliminar de las bases la obligatoriedad que aquí se comenta, quitaría la ventaja que pudiera tener el proveedor actual, dando así mayores oportunidades a los licitantes participantes, lo cual se traduciría en mayor competencia, de tal suerte que la convocante pueda tener mayores opciones en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes. Favor de pronunciarse al respecto.

Respuesta: No se acepta su solicitud. El Instituto de conformidad con el artículo 40 dela ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público, no estableció en la presente convocatoria requisitos que limiten la libre participación de los interesados.

NÚMERO DE PREGUNTA Y/O ACLARACIÓN: 4

NUMERAL DE LA CONVOCATORIA:

5.1 Evaluación de la propuesta técnica (tabla de puntos o porcentajes) vista a fojas 19 a 54 de 366.

PREGUNTA Y/O ACLARACIÓN:

En la tabla de puntos o porcentajes de la convocatoria que nos ocupa, la convocante establece, entre otros, los siguientes sub rubros:

Sub Rubro
a.1 Experiencia del Personal.
EJECUTIVO DE CUENTA
escolaridad de licenciatura o ingeniería; para lo cual deberá presentar copia simple de la cédula profesional.

...
Las cartas de recomendación o curriculum vitae que no cuenten con todos los rubros indicados no serán tomados en cuenta, es decir, no serán evaluados en caso de no contener los datos requeridos. Además, no se tomarán en cuenta las cartas o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.

a.2 Experiencia del Personal.
GERENTE DE OPERACIÓN DEL CONTRATO
escolaridad de licenciatura o ingeniería; para lo cual deberá presentar copia simple de la cédula profesional o título.

a.3 Experiencia del Personal.
GERENTE DE CALIDAD
escolaridad de licenciatura o ingeniería; para lo cual deberá presentar copia simple de la cédula profesional o título.
La experiencia deberá ser de mínimo 2 (dos) años en servicios de calidad en Centros de Contacto y atención a clientes.

a.4 Experiencia del Personal.
GERENTE DE CAPACITACIÓN
escolaridad de licenciatura o ingeniería; para lo cual deberá presentar copia simple de la cédula profesional o título.

a.5 Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales.
LÍDER OPERATIVO
El licitante deberá demostrar que el Líder Operativo que participará en el proyecto cuenta con lo siguiente:
Estudios mínimos de licenciatura concluida, corroborable a través de la cédula profesional.

a.6 Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales.
SUPERVISOR DE CALIDAD
El licitante deberá demostrar que el Líder Operativo que participará en el proyecto cuenta con lo siguiente:
Estudios mínimos de licenciatura concluida corroborable a través de la cédula profesional.

a.7 Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales.
DATA ANALYTICS
El licitante deberá demostrar que el Líder Operativo que participará en el proyecto cuenta con lo siguiente:
Estudios mínimos de licenciatura concluida cédula profesional.

a.8 Dominio de herramientas relacionadas con el servicio.
INTEGRANTES DEL EQUIPO DATA ANALYTICS
Data Analytics: Deberá demostrar que los integrantes del Data Analytics cuentan con el dominio de las herramientas ofertadas para la recopilación, procesamiento y gestión de datos relevantes, análisis estadístico, minería de datos, discriminación de información no relevante, análisis e interpretación de resultados.
Documentación evidencia: constancias de capacitación en las herramientas ofertadas del personal propuesto, con las que se acredite que cumplen con lo solicitado.
Las constancias de capacitación deberán estar a nombre del personal propuesto para el grupo de Data Analytics.

Al respecto, una vez más resulta insoslayable señalar el exceso en los requerimientos planteados por esa entidad, toda vez que los perfiles requeridos, mismos que serán evaluados según el mecanismo de puntos o porcentajes que en la especie nos ocupa, son demasiado altos para las características de un servicio como el que se licita. En otras palabras, una vez más estamos frente a requerimientos que de suyo limitan la libre participación de los licitantes pues de dichos requerimientos no se explica la razón intrínseca que los relacione para proporcionar adecuadamente el servicio en comento. En este sentido, atentamente solicitamos a esa convocante que conteste lo siguiente:

a) **¿Cómo es que la convocante determinó que esas características y no otras, deben ser las mínimas a ofertar por cada perfil en cuestión para obtener el máximo puntaje?**
Respuesta: Respecto a su aseveración *"resulta insoslayable señalar el exceso en los requerimientos planteados por esa entidad"* no es correcta, las características se determinaron con base a las necesidades operativas y de servicio así como el gran volumen de información que se maneja por el personal del Instituto

b) **¿Es acaso que la convocante tomó en consideración las características mínimas con las que cuenta el proveedor que tiene el contrato actualmente?**
Respuesta: No es correcta su apreciación, dado que las características se determinaron con base a las necesidades operativas y de servicio así como el gran volumen de información que se maneja por el personal del Instituto.

c) **En términos de lo dispuesto por la normativa que integra el Sistema Nacional Anticorrupción, favor de mencionar el nombre y cargo del servidor público responsable de los requisitos "candado" que en la especie nos ocupan.**
Respuesta: El concepto de los requisitos "candado" no existe en la presente convocatoria.

d) **En aras de no limitar la libre participación de los interesados, solicitamos muy atentamente a la convocante retire de las bases la obligatoriedad de ofertar como mínimo los perfiles antes descritos para obtener el máximo puntaje en cada uno de ellos y permita que los licitantes oferten perfiles funcionales sin la innecesaria condición de ofertar grados de licenciatura, lo cual, dad la intrínseca naturaleza de los servicios a proporcionar por cada uno de los perfiles en comento, implica de suyo una sobre calificación para los puestos a desempeñar, encareciendo así las propuestas económicas que en su caso se presenten y condicionando, como se ha dicho con antelación, a que un solo proveedor pueda cumplir con los multicitados perfiles; además, de esta manera, quitaría la ventaja que pudiera tener el proveedor actual, dando así mayores oportunidades a los licitantes participantes, lo cual se traduciría en mayor competencia, de tal suerte que la convocante pueda tener mayores opciones en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes. Favor de pronunciarse al respecto.**
Respuesta:, No se acepta su solicitud. El Instituto de conformidad con el artículo 40 dela ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público, no estableció en la presente convocatoria requisitos que limiten la libre participación de los interesados.

NÚMERO DE PREGUNTA Y/O ACLARACIÓN: 5

NUMERAL DE LA CONVOCATORIA:

ANEXO TÉCNICO NUMERAL 8 Necesidades de Infraestructura Operativa

Componentes habilitadores PS-P, PS-I, PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores, visto a foja 129 de 366.

PREGUNTA Y/O ACLARACIÓN:

La convocante establece lo siguiente:

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 respecto entendemos que al indicar "preferentemente" la convocante se refiere a que los licitantes podrán ofertar otras características para las mamparas en comento ¿es correcta nuestra apreciación? Favor de aclarar.

Respuesta: Es correcta su apreciación. Se aclara que 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 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 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 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.

NÚMERO DE PREGUNTA Y/O ACLARACIÓN: 6

NUMERAL DE LA CONVOCATORIA:

ANEXO TÉCNICO NUMERAL 7 Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad

PREGUNTA Y/O ACLARACIÓN:

A foja 121 de 366 de la convocatoria, se indica lo siguiente:

El Proveedor deberá facilitar instalaciones (propias o arrendadas) que cuenten con capacidad de atender un volumen de por lo menos cincuenta (50) personas para capacitación simultanea de temas institucionales, pudiendo localizarse en la Ciudad de México, preferentemente en un radio no mayor a 3 kilómetros 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.

Al respecto entendemos que al indicar "preferentemente" la convocante se refiere a que los licitantes podrán ofertar las instalaciones en comento sin importar que estas se encuentren en un radio superior a los 3 kilómetros de las instalaciones del IMSS conjunto Reforma ¿es correcta nuestra apreciación? Favor de aclarar.

Respuesta: Es correcta su apreciación y se aclara será a una distancia máxima de hasta 5 KM de las instalaciones del IMSS conjunto Reforma, distancias superiores a lo aquí descrito no se aceptarán dado que al incrementarse la distancia y dado a la cantidad de personal a capacitar se pudiera incurrir en riesgos de trabajo y derivar en accidentes de trabajo que impacten en temas de seguridad social y laboral, las instalaciones podrán ser propias, rentadas o arrendadas.

NÚMERO DE PREGUNTA Y/O ACLARACIÓN: 7

NUMERAL DE LA CONVOCATORIA:

5.1 Evaluación de la propuesta técnica (tabla de puntos o porcentajes) vista a fojas 19 a 54 de 366.

PREGUNTA Y/O ACLARACIÓN:

A fojas 46 y 47 de la convocatoria, se establece lo siguiente:

b) Especialidad – 10 puntos.		
b.1 Especialidad	ESPECIALIDAD EN PROYECTOS SIMILARES A LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CONTRATACIÓN Para acreditar su especialidad, el licitante deberá presentar contratos, convenios, pedidos u órdenes de trabajo o servicio formalizados, los cuales se deberán adjuntar en copia simple y con sus respectivos anexos.	Como máximo se otorgarán 10 puntos por este subrubro. Se otorgarán puntos de acuerdo con lo siguiente: 9 de 9 servicios principales solicitados se otorgarán 10 puntos.

Al respecto es importante señalar lo evidente que resulta el hecho de que solo el proveedor que tenga una infraestructura expresa e idénticamente prediseñada según las especificidades del servicio que se licita, podrá acceder al puntaje máximo que se indica en el recuadro en cuestión. Así las cosas, atentamente solicitamos a la convocante que conteste lo siguiente:

a) **¿Es acaso que la convocante tomó en consideración las características mínimas con las que cuenta el proveedor que tiene el contrato actualmente?**
Respuesta: No es correcta su apreciación, las características se determinaron con base a las necesidades operativas y de servicio así como el gran volumen de información que se maneja por el personal del Instituto.

b) **En términos de lo dispuesto por la normativa que integra el Sistema Nacional Anticorrupción, favor de mencionar el nombre y cargo del servidor público responsable de los requisitos "candado" que en la especie nos ocupan.**
Respuesta: El concepto de los requisitos "candado" no existe en la presente convocatoria.

c) **Asimismo, en términos de lo dispuesto en la normatividad de la materia, solicitamos formalmente por este medio que la convocante aclare las bases describiendo la infraestructura tecnológica con la que se prestan actualmente los servicios.**
Respuesta: La solicitud de aclaración no está planteada de manera concisa ni directamente vinculada con los puntos contenidos en la convocatoria a la presente licitación pública.

d) **En aras de no limitar la libre participación de los interesados, solicitamos muy atentamente a la convocante retire de las bases la obligatoriedad de acreditar 9 de 9 servicios principales para obtener la puntuación máxima para el sub rubro que nos ocupa, lo cual le quitaría la ventaja que pudiera tener el proveedor actual, procurando así mayores oportunidades a los licitantes participantes, lo cual se traduciría en mayor competencia, de tal suerte que la convocante pueda tener mayores opciones en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes. Favor de pronunciarse al respecto.**
Respuesta: No se acepta su solicitud. El Instituto de conformidad con el artículo 40 del Reglamento de la ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público, no estableció en la presente convocatoria requisitos que limiten la libre participación de los interesados.

IMSS

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

Procedimiento:	LA-019GYR019-E199-2017	**Fecha:**	**23 de octubre de 2017**
Nombre o Razón Social del Licitante	**GRUPO TORQUINS, S.A. DE C.V.**		
Domicilio	**TLAXCALA 25-263 ROMA SUR : CUAUHTEMOC CIUDAD DE MEXICO**		
R.F.C.	**GTO0201115BGA**		

(1) No. de pregunta y/o aclaración	(2) Numeral de la convocatoria	(3) Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
1	**2.7.- Visitas a las instalaciones del licitante.** El Instituto durante la evaluación de las propuestas realizara 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 1.- 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 determinara la existencia, en su caso, de desviaciones entre la infraestructura ofertada y la instalada. 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 desechara la propuesta.	¿En qué artículo y de que ley, se le confiere al personal del IMSS que evalúa la propuesta facultades para realizar esta visita?	**De conformidad con el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicano se establece la obligatoriedad de asegurar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes** **El artículo 29 LAASSP, Articulo 39 fracción III de su Reglamento y numeral 4.18.4 inciso f) de las Políticas Bases y Lineamiento del Seguro Social en materia de adquisiciones, arrendamiento y prestación de servicios del IMSS.** **Asimismo no existe instrumento legal que limite facultades para ello.**
2	**2.7.- Visitas a las instalaciones del licitante.** El Instituto durante la evaluación de las propuestas realizara 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 1.- 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 determinara la existencia, en su caso, de desviaciones entre la infraestructura ofertada y la instalada. Cuando como resultado de la visita que el Instituto realice al inmueble	¿Se respetarán a los licitantes los derechos y obligaciones contemplados en el artículo 3 de la ley federal de procedimiento administrativo? Solicitamos a la convocante nos responda respecto de las fracciones que se citan en el párrafo siguiente ¿Cómo se procederá durante la visita a las instalaciones? ¿Qué funcionario es el facultado para llevar a cabo las vistas y el procedimiento que se seguirá? *Artículo 3 - Son elementos y requisitos del acto administrativo: mencionadnos como lo cumplirán*	**En relación a su primera pregunta se informa que el presente procedimiento de contratación en cada una de sus etapas cumple con lo establecido en la Ley Federal del Procedimiento Administrativo, asi como con lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y demas ordenamientos legales aplicables.** **Respecto a su segundo cuestionamiento se informa que la visita a las instalaciones de los licitantante, se realizará conforme a lo establecido en la convocatoria y la precisión No.**

	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 desechara la propuesta.	*en cada una de las fracciones durante la Visitas a las instalaciones del licitante y en caso de que resulte ilegal por no tener las facultades o por no ser aplicable desistir de su aplicación.* *I. Ser expedido por órgano competente, a través de servidor público, y en caso de que dicho órgano fuere colegiado, reúna las formalidades de la ley o decreto para emitirlo; mencionadnos como lo cumplirán en cada una de las siguientes fracciones durante la Visitas a las instalaciones del licitante y en caso de que resulte ilegal por no tener las facultades o por no ser aplicable desistir de su aplicación* *II. Tener objeto que pueda ser materia del mismo; determinado o determinable; preciso en cuanto a las circunstancias de tiempo y lugar, y previsto por la ley;* *IV. Hacer constar por escrito y con la firma autógrafa de la autoridad que lo expida, salvo en aquellos casos en que la ley autorice otra forma de expedición;* *V. Estar fundado y motivado;* *VII. Ser expedido sujetándose a las disposiciones relativas al procedimiento administrativo previstas en esta Ley;* *VIII. Ser expedido sin que medie error sobre el objeto, causa o motivo, o sobre el fin del acto;* *IX. Ser expedido sin que medie dolo o violencia en su emisión;* *X. Mencionar el órgano del cual emana;* *XII. Ser expedido sin que medie error respecto a la referencia específica de identificación del expediente, documentos o nombre completo de las personas;* *XIII. Ser expedido señalando lugar y fecha de emisión;* *XVI. Ser expedido decidiendo expresamente todos los puntos propuestos por las partes o establecidos por la ley.*	**1 a la misma.** **Con relación a su tercer cuestinamiento el o los funcionarios facultado para realizar las visitas a las instalación serán designado por el Intituto.**
3	**2.7.- Visitas a las instalaciones del licitante.** El Instituto durante la evaluación de las propuestas realizara una visita al (los) inmueble(s) propuestos por el licitante, a efecto de verificar el cumplimiento de los	¿La infraestructura con la que se prestara el servicio con todas las características en particular del equipo de cómputo y de las estaciones para los operadores deberá estar lista para la prestación del servicio el día de la	**Su apreciación no es correcta** **La Convocatoria Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-019GYR019-E199-2017 "Contratación del servicio de Centros de Contacto, para**

	requerimientos de las instalaciones de acuerdo con el numeral 6 inciso b) del Anexo 1.- 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 determinara la existencia, en su caso, de desviaciones entre la infraestructura ofertada y la instalada. 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 desechara la propuesta.	presentación de la propuesta técnica y en caso contrario con el acta de visita se desechara nuestra propuesta atreves de una evaluación binaria? ¿Es correcta nuestra apreciación?	**los ejercicios 2018-2019", en el Anexo 1.- Anexo técnico, apartado "tiempos del proyecto", en donde se establece el cronograma de actividades hasta el inicio de operación del servicio.** **Es importante señalar que el criterio de evaluación se establece en el numeral "5. Criterios específicos conforme a los cuales se evaluarán las proposiciones" y se realizará a través de puntos o porcentajes.**
4	**2.7.- Visitas a las instalaciones del licitante.** El Instituto durante la evaluación de las propuestas realizara 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 1.- 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 determinara la existencia, en su caso, de desviaciones entre la infraestructura ofertada y la instalada. 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 desechara la propuesta.	Con base en el artículo 40 del Reglamento de la LAASSP que dice: ¨Artículo 40.- Las dependencias y entidades no podrán establecer en la convocatoria a la licitación pública requisitos que limiten la libre participación de los interesados, tales como: ¨Será causa de responsabilidad administrativa, el establecimiento en la convocatoria a la licitación Pública de requisitos que estén dirigidos a favorecer ha determinado licitante o licitantes. ¨ Ya por si convoca a una licitación pública , por otro lado se pide un equipo de cómputo especifico sin justificar por qué ese equipo de cómputo y unos muebles total y absolutamente especificados sin ninguna razón o fundamento y rematan con una visita ilegal que no especifica punto a punto que se va evaluar , como se medirá , que resultados debe de obtener el licitante para acreditar y en una evaluación de puntos o porcentajes el rubro de equipamiento lo terminan evaluando de manera binaria, con la posibilidad de que el no cumplir con la chapa de la gaveta que señala la convocante en el mobiliario del operador, será motivo de desechamiento de la propuesta. A la luz de lo anterior:	**No se acepta su aolicitud.** **Se le informa que las características se determinaron con base a las necesidades operativas y de servicio así como el gran volumen de información que se maneja por el personal del Instituto** **El Instituto de conformidad con el artículo 40 del Reglamente de la ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público, no estableció en la presente convocatoria requisitos que limiten la libre participación de los interesados.**

		Solicitamos se elimine el punto 2.7.- Visitas a las instalaciones del licitante por que limita nuestra libre participación	
5	**c.1 Plantilla y Organigrama** Con la finalidad de evaluar el presente subrubro, el licitante deberá de entregar en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente: - Un organigrama completo de la empresa, el cual deberá incluir al personal asignado en el plan de trabajo.	Favor de precisar si el organigrama completo debe de incluir todas y cada una de las áreas de la empresa como intendencia, ventas etc. o ¿sólo las que se solicitan para la prestación del servicio?	**De acuerdo al documento Convocatoria Licitación Pública Nacional Electrónica, Número LA-019GYR019-E199-2017 "Contratación del servicio de Centros de Contacto, para los ejercicios 2018-2019". en su apartado** **III.- PROPUESTA DE TRABAJO** **Sub Rubro** **c. Esquema estructural** **el cual indica "... el licitante deberá de entregar en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente** **- Un organigrama completo de la empresa, el cual deberá incluir al personal asignado en el plan de trabajo.** **- La plantilla de los recursos humanos con los que cuenta para la prestación del servicio solicitado, identificando el personal que está asignado a cada una de las actividades del plan de trabajo. (deberá incluir a todo el personal requerido en el Anexo Técnico)** **El personal que deberá plantear corresponde al menos al personal descrito en el Anexo Técnico.**
6	**5.1 Evaluación de la propuesta técnica.** De conformidad con los artículos 36 y 36 Bis fracción I de la LAASSP, 52 del RLAASSP y el numeral Décimo de la Sección cuarta *"Contratación de servicios y de servicios relacionados con obras"* Capítulo II "De los lineamientos para la aplicación del criterio de evaluación de proposiciones a través del mecanismos de puntos o porcentajes en los procedimientos de contratación" Del *Acuerdo por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas*, publicado en el DOF el 9 de septiembre de 2010, la evaluación de las proposiciones se realizará	Solicitamos nos precise claramente si el criterio de evaluación de la presente convocatoria, será binario o de punto porcentajes, toda vez que se realiza una mezcla de requisitos.	**El criterio de evaluación se establece en el numeral "5. Criterios específicos conforme a los cuales se evaluarán las proposiciones" y se realizará a través de puntos o porcentajes.**

	utilizando el criterio de puntos. En la misma publicación en ¨SECCION CUARTA CONTRATACION DE SERVICIOS Y DE SERVICIOS RELACIONADOS CON OBRAS DECIMO.- En los procedimientos de contratación de servicios sujetos a la Ley de Adquisiciones, y de servicios relacionados con obras sujetos a la Ley de Obras, distintos a consultorías, asesorías, estudios e investigaciones, la convocante deberá asignar la puntuación o unidades porcentuales de conformidad con lo siguiente: I. La puntuación o unidades porcentuales a obtener en la propuesta técnica para ser considerada solvente y, por tanto, no ser desechada, será de cuando menos 45 de los 60 máximos que se pueden obtener en su evaluación. En la propuesta técnica los rubros a considerar serán: **a) Capacidad del licitante. Consiste** **b) en el número de recursos humanos que técnicamente estén aptos para prestar el servicio, así como los recursos económicos y de equipamiento que requiere el licitante para prestar los servicios en el tiempo, condiciones y niveles de calidad requeridos por la convocante, así como otorgar servicios de mantenimiento o cualquier otro aspecto indispensable para que el licitante pueda cumplir con las obligaciones previstas en el contrato.¨ Pero en el punto 2.7.- Visitas a las instalaciones del licitante. Dice** 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 desechara la propuesta.¨ y **esto es una evaluación binaria** que la convocante disfraza de **discrepancia en la propuesta técnica** cuando la LAASSP dice claramente que el equipamiento solicitado es para la prestación del servicio y para cumplir con las obligaciones del contrato y no para ser evaluado en una visita sin fundamento legal		
7	8 **Necesidades de Infraestructura Operativa** ¨Para posición PS-P, PS-P Especializados y PS-P	Favor de aclarar: ¿Por qué piden?: ¨¨Mampara con gaveta y mecanismo de seguridad (llave) en parte superior ¨ ¿Porque se pide esta gaveta y la chapa?	Respecto a su primer y segundo cuestionamiento se le aclara que no existe mobiliario candado, si la pregunta refiere a mecanismo de seguridad (llave) en parte

	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, parar 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." ¿Qué afectación sufriría la convocante en la calidad, o eficacia en la prestación del servicio en caso de no usar el mobiliario (candado) o el equipo de cómputo sobre dimensionado solicitado en la sección de equipamiento? Favor de indicar el fundamento legal y técnico que soporte la petición del mobiliario y equipo solicitado y determinado de forma unilateral por la convocante ¿El órgano interno de control iniciara una investigación de los motivos por los que se solicitan requisitos que limitan la libre participación y otorgan ventaja a un licitante y procederá acorde con los lineamientos del sistema nacional anticorrupción?	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, se podrá utilizar cualquier mecanismo que garantice la seguridad e impida razonablemente la apertura no autorizada. Respecto a su segundo cuestionamiento se le informa que no existe mobiliario (candado) así como tampoco se solicita equipo de cómputo sobre dimensionado. Respecto a su tercera solicitud se reitera que 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 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 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 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. La LAASSP y su Reglamento establecen que la convocante define los requisitos y características de los servicios a contratar. Respecto a su ultimo cuestionamiento La solicitud de aclaración no está planteada de manera concisa ni directamente vinculada con los puntos contenidos en la convocatoria a la presente licitación pública.
8	8 **Necesidades de Infraestructura Operativa** ¨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, parar el caso de la Campaña Cobranza y	Favor de responder: dentro de nuestra empresa las políticas de seguridad, protección y personal no permiten el uso de gavetas en el área de operación ya que el personal no está autorizado a introducir ningún objeto o alimento al área de operación por lo que solicitamos se nos permita participar sin que nuestro mobiliario tenga que ser ex profeso el arriba descrito siempre y cuando cumplamos con el servicio contratado y los niveles solicitados por la convocante. ¿Se acepta nuestra propuesta?	**No se acepta su propuesta, toda vez que de acuerdo a la convocatoria las gavetas de los componentes habilitadores para PS-P, PS-I, PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores se solicitan para las instalaciones del Instituto deberán cumplir con lo especificado en el numeral 8 Necesidades de Infraestructura Operativa.** **Respecto a la operación dentro de las instalaciones de la empresa licitante que resulte adjudicada el uso y habilitación de gavetas, será responsabilidad de cada licitante.**

	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."		
9	8 **Necesidades de Infraestructura Operativa**	Favor de indicar con un criterio de transparencia y honestidad, ¿Con base a que norma se pide el mueble donde se sentara el operador de unas características tan especificas?	**Para el IMSS es obligatorio el vigilar 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 las comisiones mixtas de seguridad e higiene en el IMSS.** **El mueble donde se sentará el operador considera 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.**
10	Encabezado "Contratación del servicio de Centros de Contacto, para los ejercicios 2018-2019". IMSS	¿Si la contratación a realizar por el IMSS es de un servicios de Centros de Contacto?	El Instituto requiere la "Contratación del servicio de Centros de Contacto, para los ejercicios 2018-2019".
11	Cuerpo de la convocatoria	Favor de aclarar si para este procedimiento aplican la siguiente normatividad Artículo 40 del reglamento de LAASSP artículo 8 de la ley Federal de responsabilidad de los servidores públicos y ley Federal anticorrupción artículo 3 de la ley de procedimiento administrativo	El presente procedimiento de contratació se realiza en observacia al artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 35 tercer y cuarto párrafo, 26 fracción I, 26 Bis fracción II, 28 Fracción I, 45, 47 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los relativos de su reglamento, 277 F de la Ley del Seguro Social, 50 de la Ley

			Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y demás disposiciones aplicables en la materia.
12	8 **Necesidades de Infraestructura Operativa** ¨ 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.¨ En el párrafo arriba citado se pide que el licitante describa la infraestructura tecnológica que formará parte de la solución tecnológica que oferta, y luego pide: Detallando la composición y la relación que guardará con los componentes más adelante la convocante da una serie de especificaciones así requeridos: Las computadoras para agentes PS-P **deben cumplir con las siguientes características mínimas** para lo cual el Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio ¨	Solicitamos a la convocante, se sirva detallar el equipo de cómputo que utilizan los prestadores del servicio actual	La solicitud de aclaración no está planteada de manera concisa ni directamente vinculada con los puntos contenidos en la convocatoria a la presente licitación pública.
13	**8 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.¨ En el párrafo arriba citado se pide que el licitante describa la infraestructura tecnológica que formará parte de la solución tecnológica que oferta, y luego pide: Detallando la composición y la relación que guardará con los componentes más adelante la convocante da	La convocante está consciente que las características de equipo de cómputo no están tomando en cuenta las características de la solución que pueden tener otros licitantes, agradeciendo a la convocante se abstenga de no contestar diciendo que las características solicitadas son mínimas y que el licitante podrá ofrecer equipo superior ya que el equipo de cómputo solicitado supera con mucho la mayoría de las soluciones con lo que con un criterio técnico sin fundamento legal ni motivo lógico está limitando la concurrencia es decir disminuyendo de manera artificial la libre participación de los interesados en capacidad de ofrecer una solución que cumpla con las necesidades del instituto	**Respecto a su primer cuestionamiento se le informa que las características del equipo de cómputo y del servicio en general se determinaron con base a las necesidades operativas y de servicio, así como el gran volumen de información que se maneja por el personal del Instituto.** **Los componentes descritos forman parte integral de la operación del servicio de Centros de Contacto y dicho equipo tiene como objetivo ser un punto principal de contacto mediante el cual se atienda la demanda de usuarios que requieren satisfacer necesidades a través de los**

	una serie de especificaciones así requeridos: Las computadoras para agentes PS-P **deben cumplir con las siguientes características mínimas** para lo cual el Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio ¨	por lo que reitero nuestra solicitud : favor de indicar ¿cuál es el fundamento legal y el motivo técnico o cuando menos lógico para pedir un equipo de cómputo determinado si el objeto del procedimiento es la contratación de un servicio de centros de atención telefónica? Sobre el punto de la convocatoria y argumento del párrafo arriba escrito preguntamos ¿Esta consiente la convocante que : el limitar la libre concurrencia imponiendo un sobrecosto a los posibles licitantes viola los preceptos del artículo 134 constitucional , el artículo 40 de la LAASSP y el 8 de la ley Federal de responsabilidad de los servidores públicos y ley Federal anticorrupción?. Entre muchos otros	**trámites y servicios Institucionales, contemplando elementos como calidad, facilidad de acceso y una experiencia de trato digno, a través de distintos canales de servicio o medios de captación que entre otros, incluyen medios telefónicos, mensajes de Texto, mensajes SMS, internet, correo electrónico, chat y redes sociales, resulta de suma importancia las capacidades de procesamiento de los equipo de cómputo para agentes PS-P y PS-I, PS-I Especializado MST, PS-P Especializado, en Instalaciones del Instituto, se destaca la ejecución de tareas de proceso de información concurrentes para la atención de los usuarios del Instituto, las cuales en promedio diario pueden ser hasta de 10,000 conexión a bases de datos propias del Instituto y aplicativos de proveedor, generación de reportes, estadísticos, inscripción a servicios que proporciona el Instituto, entrega de información a peticionarios y usuarios internos, así mismo la operación del equipo de cómputo requiere la interconexión a los aplicativos, bases de datos y herramientas de programación propios del Instituto así como a las soluciones proporcionadas por el proveedor tales como el IVR, ACD, PBX, Plataforma Telefónica, Softphone, CRM, Base de conocimiento, reportes Business Intelligence, equipos de monitoreo para efectos de calidad en los servicios proporcionados en piso de operación y los sitios donde se de atención a los usuarios del Centro de Contacto, como podrá observarse las características solicitadas son las mínimas indispensables para cumplir con estas actividades descritas para este tipo de operación. Lo anterior no limita la libre

			concurrencia ni impone un sobrecosto a los posibles licitantes **Respecto a su ultimo cuestionamiento, la solicitud de aclaración no está planteada de manera concisa ni directamente vinculada con los puntos contenidos en la convocatoria a la presente licitación pública.**
14	8 De la Infraestructura Tecnológica ¨ describir la infraestructura tecnológica que formará parte de la solución detallando la composición y la relación que guardará con los componentes de la solución tecnológica Entonces, pide que el licitante describa la infraestructura tecnológica que formará parte de la solución luego pide: Detallando la composición y la relación que guardará con los componentes mas adelante la convocante da una serie de especificaciones así requeridos: Las computadoras para agentes PS-P deben cumplir con las siguientes características mínimas para lo cual el Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio ¨Luego, Las características a las que se refiere como mínimas son características excesivas toda vez que solicita componentes que van contra la norma y contiene elementos que no se utilizarán, por tanto:	Favor de aclarar ¿Cómo es que la convocante determinó que esas características deben ser las mínimas y no otras? Favor de contestar ¿Es caso que la convocante tomó en consideración las características mínimas que tiene el proveedor que tiene el contrato actualmente? En términos de lo dispuesto en lo dispuesto en la normativa que integra el Sistema Nacional Anticorrupción, favor de mencionar el nombre y cargo del servidor público responsable de los requisitos "candado" que nos ocupan. Así mismo, también en términos de lo dispuesto en la normatividad en la materia solicitamos formalmente por este medio de la convocante aclare las bases describiendo la infraestructura tecnológica con la que se prestan actualmente los servicios Pregunta: favor de detallar el equipo de cómputo que utilizan los prestadores de servicios actuales.	**Respecto a su primer cuestionamiento se le informa que las características se determinaron con base a las necesidades operativas y de servicio así como el gran volumen de información que se maneja por el personal del Instituto;** **Respecto a su segundo cuestionamiento, la solicitud de aclaración no está planteada de manera concisa ni directamente vinculada con los puntos contenidos en la convocatoria a la presente licitación pública.** **Respecto a su tercer cuestionamiento el concepto de los requisitos "candado" no existe en la presente convocatoria.** **Respecto a su cuarto cuestionamiento la solicitud de aclaración no está planteada de manera concisa ni directamente vinculada con los puntos contenidos en la convocatoria a la presente licitación pública.** **Respecto a su quinto cuestionamiento la solicitud de aclaración no está planteada de manera concisa ni directamente vinculada con los**

		Finalmente, solicitamos a la convocante de no limitar la libre participación, retire de las bases la obligatoriedad de hacer que un proveedor trabaje con infraestructura tecnológica "mínima" de tal suerte que cada proveedor pueda ofertar de infraestructura tecnológica con la que cuente. Lo anterior le quitaría la ventaja que pudiera tener el proveedor actual, difiera el caso y daría mayores oportunidades a los licitantes participantes, lo cual se traduciría en mayor competencia, de tal suerte que la convocante pueda tener mayores opciones en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes	**puntos contenidos en la convocatoria a la presente licitación pública.** **Respecto a su ultima solcitud, No se acepta. El Instituto de conformidad con el artículo 40 del Reglamento de la ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público, no estableció en la presente convocatoria requisitos que limiten la libre participación de los interesados.**
15	De la Infraestructura Tecnológica ¨describir la infraestructura tecnológica que formará parte de la solución detallando la composición y la relación que guardará con los componentes de la solución tecnológica Entonces, pide que el licitante describa la infraestructura tecnológica que formará parte de la solución, luego pide: Detallando la composición y la relación que guardará con los componentes más adelante la convocante da una serie de especificaciones así requeridos: Las computadoras para agentes PS-P deben cumplir con las siguientes características mínimas para lo cual el Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio ¨	Preguntamos ¿Las características a las que se refiere son mínimas o pueden ser similares? ¿Favor de aclarar cómo es que la convocante determinó que esas características deben ser las mínimas y no otras? Favor de contestar ¿Es acaso que la convocante tomó en consideración las características mínimas que tiene el proveedor que tiene el contrato actualmente? En términos de lo dispuesto en la normativa que integra el Sistema Nacional Anticorrupción, favor de mencionar el nombre y cargo del servidor público responsable de los requisitos "candado" que nos ocupan. Por otra parte también en términos de lo dispuesto en la normatividad en la materia solicitamos	**Respecto a su primer cuestionamento las características son mínimas requeridas y pueden ser similares debiendo cumplir con los niveles de servicios y funcionalidades requeridas.** **Respecto a su segundo cuestionamiento se le informa que las características se determinaron con base a las necesidades operativas y de servicio así como el gran volumen de información que se maneja por el personal del Instituto;** **Respecto a su tercer cuestionamiento la solicitud de aclaración no está planteada de manera concisa ni directamente vinculada con los puntos contenidos en la convocatoria a la presente licitación pública.** **Respecto a su cuarto cuestionamiento el concepto de los requisitos "candado" no existe en la presente convocatoria.**

		formalmente por este medio de la convocante aclare Describa formalmente la infraestructura tecnológica con la que se prestan los servicios Pregunta favor de detallar el equipo de cómputo que utilizan los prestadores de servicios actuales. Finalmente, solicitamos a la convocante de no limitar la libre participación, retire de las bases no obligatoriedad de hacer que un proveedor trabaje con infraestructura tecnológica similar a la de otro proveedor actual, de tal suerte que cada proveedor pueda ofertar de infraestructura tecnológica con la que cuente. Lo anterior le quitaría la ventaja que pudiera tener el licitante actual y daría mayores oportunidades a los licitantes participantes, lo cual se traduciría en mayor competencia, de tal suerte que la convocante pueda tener mayores opciones en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes	**Respecto a su quinto y sexto cuestionamiento la solicitud de aclaración no está planteada de manera concisa ni directamente vinculada con los puntos contenidos en la convocatoria a la presente licitación pública.** **Respecto a su ultima solcitud, No se acepta. El Instituto de conformidad con el artículo 40 del Reglamento de la ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público, no estableció en la presente convocatoria requisitos que limiten la libre participación de los interesados.**

Procedimiento:	**LA-019GYR019-E199-2017** "Contratación del servicio de Centros de Contacto, para los ejercicios 2018-2019"	**Fecha:**	31 de octubre de 2017
Nombre o Razón Social del Licitante	BCONNECT Services S.A. de C.V.		
Domicilio	Av. Eugenia 197, Piso 5 Col. Narvarte CP 03023, Ciudad de México.		
R.F.C.	**BSE980302RU3**		
Teléfono	**5133 3300**		
Correo Electrónico	**fvillalobos@bconnect.com**		

(1) No. de pregunta y/o aclaración	(2) Numeral de la convocatoria	(3) Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
1	**Anexo 1.- Anexo técnico** **a. De la Infraestructura Tecnológica** *"Que cuenta con, el certificado vigente de calidad ISO 9001:2015 avalado*	Se hace del conocimiento a la Convocante que tomando como base el concepto establecido por la propia Convocante en el numeral 2.3., de la Convocatoria, y considerando que la nueva versión de la Norma ISO 9001, se publicó en septiembre de 2015, y que la misma determina un periodo de tres años a partir de su publicación para realizar la transición de ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015. Por lo que en	Se aceptan su propuesta en el entendido que inicialmente se presente cualquiera de las normas ISO 9001:2008 ó ISO 9001:2015 y durante la vigencia del contrato el licitante se comprometa a ejecutar la transición.

	por algún organismo de certificación registrado en la Organización Internacional para la Estandarización…" **Numeral 2.3.- Normas Oficiales Mexicanas, Normas Mexicanas, Internacionales, Referencia o Especificaciones de la Convocatoria:** *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*	septiembre de 2015 comenzaron a correr los tres años de transición a que hace referencia la citada Norma de Calidad, los cuales concluyen en septiembre de 2018, por lo que durante el citado periodo los certificados correspondientes a la Norma ISO 9001:2008 seguirán siendo válidos. En ese sentido, la transición ISO 9001-2015 se puede realizar durante cualquier auditoría programada durante un periodo de tres años una vez que la empresa se encuentra en condiciones. Durante este periodo las empresas realizan diferentes adecuaciones a su gestión para alinearla a los requisitos establecidos en la nueva edición de la norma. Lo anterior se puede desprender en el siguiente link: https://calidadgestion.wordpress.com/2016/03/01/transicion-a-iso-9001-2015-consideraciones/ Con base en lo que solicita la convocante, tanto ISO 9001:2008 ISO e 9001:2015, son normas internacionales que pueden ser consideradas sin importar su alcance, base del sistema de gestión de calidad centradas en todos los elementos de administración de calidad con los que la empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos y servicios, en el caso del Contact Center está enfocado a los servicios y así se considera en ambas ediciones de la norma, por lo que se solicita a la convocante se acepte ambas normas.	
2	**5. Criterios específicos conforme a los cuales se evaluarán las proposiciones.** **5.1 Evaluación de la propuesta técnica.** **a.1 Experiencia del Personal.** *"EJECUTIVO DE CUENTA* *La experiencia mínima requerida es de al menos 2 años conforme a lo siguiente:* *Para este perfil se deberá demostrar la escolaridad de licenciatura o ingeniería; para lo cual deberá presentar copia simple de la cédula profesional."*	Se solicita a la convocante que para el EJECUTIVO DE CUENTA acepte la presentación del título profesional como equivalente a la cédula, dado que ambos documentos son oficiales y avalados por la SEP, lo que acreditan la escolaridad del personal propuesto.	No se acepta su propuesta ya que la cedula es el registro de los títulos profesionales con efectos de patente, tal como lo establece la siguiente liga oficial: **https://www.cedulaprofesional.sep.gob.mx/cedula/presidencia/indexAvanzada.action**
3	**5. Criterios específicos conforme a los**	Por la naturaleza de las actividades que desempeña el LÍDER OPERATIVO, se solicita a la convocante que acepte estudios de	Se acepta que cuente con estudios a nivel ingeniería o licenciatura en áreas

	cuales se evaluarán las proposiciones. 5.1 Evaluación de la propuesta técnica. a.5 Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales. *"LÍDER OPERATIVO El licitante deberá demostrar que el Líder Operativo que participará en el proyecto cuenta con lo siguiente: Estudios mínimos de licenciatura concluida, corroborable a través de la cédula profesional..."*	ingeniería o licenciatura, además de la presentación del titulo profesional como equivalente a la cédula, dado que ambos documentos son oficiales y avalados por la SEP, lo que acreditan la escolaridad del personal propuesto.	económicas administrativas, tecnologías de la información e ingenierías, siempre y cuando presente cédula profesional a nivel licenciatura; en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México).
4	**5. Criterios específicos conforme a los cuales se evaluarán las proposiciones. 5.1 Evaluación de la propuesta técnica. a.6 Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales.** *"SUPERVISOR DE CALIDAD El licitante deberá demostrar que el Líder Operativo que participará en el proyecto cuenta con lo siguiente: Estudios mínimos de licenciatura concluida corroborable a través de la cédula profesional..."*	Por la naturaleza de las actividades que desempeña el SUPERVISOR DE CALIDAD, se solicita a la convocante que acepte estudios de ingeniería o licenciatura, además de la presentación del título profesional como equivalente a la cédula, dado que ambos documentos son oficiales y avalados por la SEP, lo que acreditan la escolaridad del personal propuesto.	Se acepta que cuente con estudios a nivel ingeniería o licenciatura en áreas económicas administrativas, tecnologías de la información e ingenierías, siempre y cuando presente cédula profesional a nivel licenciatura; en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México).
5	**5. Criterios específicos conforme a los cuales se evaluarán las proposiciones. 5.1 Evaluación de la propuesta técnica. a.7 Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o**	Por la naturaleza de las actividades que desempeña el DATA ANALYTICS, se solicita a la convocante que acepte estudios de ingeniería o licenciatura, además de la presentación del título profesional como equivalente a la cédula, dado que ambos documentos son oficiales y avalados por la SEP, lo que acreditan la escolaridad del personal propuesto.	Respecto a su primera solicitud, se acepta que cuente con estudios a nivel ingeniería o licenciatura en áreas económicas administrativas, tecnologías de la información e ingenierías, siempre y cuando presente cédula profesional a nivel licenciatura; en los términos que establece la Ley

	profesionales. *"DATA ANALYTICS El licitante deberá demostrar que el Líder Operativo que participará en el proyecto cuenta con lo siguiente: Estudios mínimos de licenciatura concluida cédula profesional..."*		Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México).
6	**Anexo 1.-Anexo Técnico 6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el servicio del CCIMSS. J. Perfiles Operativos. Data Analytics.** Deberá demostrar que los integrantes del Data Analytics cuentan con el dominio de las herramientas ofertadas para la recopilación, procesamiento y gestión de datos relevantes, análisis estadístico, minería de datos, discriminación de información no relevante, análisis e interpretación de resultados.	Se solicita a la convocante acepte que se demuestre el dominio de las herramientas con el perfil de puesto con el que cuenta la empresa.	Respecto a su segunda solicitud, No se acepta su propuesta
7	**5. Criterios específicos conforme a los cuales se evaluarán las proposiciones.** **5.1 Evaluación de la propuesta técnica.** **II Experiencia y especialidad del licitante** **b.1 Especialidad**	De acuerdo al criterio establecido, solicitamos a la convocante confirmar si el puntaje máximo para este rubro se otorgará a los licitantes que presenten un máximo de 5 contratos y dentro de esos 5 contratos acumulen máximo 9 servicios principales solicitados, ¿es correcta nuestra apreciación?	*El puntaje máximo para éste rubro se otorgará a los licitantes que presenten como mínimo 2 contratos y como máximo 5 contratos y dentro de estos contratos que presenten acumulen un máximo de 9 servicios principales solicitados.*

	"B. Demostrar la especialidad de haber prestado servicios similares al objeto de la presente contratación con mínimo 2 contratos y máximo 5 contratos…" *"Se otorgarán puntos de acuerdo con lo siguiente:* *9 de 9 servicios principales solicitados se otorgarán 10 puntos."*		
8	**1. Anexo 1. Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad** El Proveedor deberá facilitar instalaciones (propias o arrendadas) que cuenten con capacidad de atender un volumen de por lo menos cincuenta (50) personas para capacitación simultanea de temas institucionales, pudiendo localizarse en la Ciudad de México, preferentemente en un radio no mayor a 3 kilómetros de las instalaciones del IMSS conjunto Reforma	Se le solicita a la convocante fundamente y motive las causas del por que solicita que las instalaciones formativas deben estar en un radio no mayor a 3 kilómetros, lo anterior, considerando que que la operación será en las instalaciones del licitante adjudicado y así evitar rotación del personal, asi como algún incidente por riesgo de trabajo al estar trasladando al personal de nuevo ingreso de una ubicación de la ciudad a otra. Adicional a que es complejo encontrar una sala con las dimensiones y características en un rango de distancia tan corto. En nuestras instalaciones contamos con el requerimiento de salas y equipos tecnológico como de papeleria. Por lo que el readio tan corto solicitado por la convocante limita la libre participación de los licitantes.	El motivo de solicitar preferentemente en un radio de 3 kilómetros de las instalaciones del IMSS conjunto Reforma 476, es evitar los tiempos y riesgos de traslado del personal del IMSS. El radio máximo será de 5 kilómetros de las instalaciones del IMSS conjunto Reforma 476, ya que estas instalaciones pueden ser propias o arrrendadas.
9	**1. Anexo 1. Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento**	Se solicita a la Convocante especificar el ratio de instructores que debe de contar el proveedor contra la plantilla autorizada y poder cubrir con las necesidades de capacitación, inicial, continua y de Desarrollo Organizacional.	"A fin de cumplir en tiempo y forma con los compromisos establecidos, el Licitante recibirá capacitación por parte del Instituto cuando sea necesario".

	de Calidad 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		Una vez que el Instituto capacitó al personal inicial del proveedor, el proveedor deberá replicar estas capacitaciones periódicas a su personal para mantenerlo actualizado. El número de capacitadores que cada licitante deba habilitar depende de la rotación del personal a su cargo, del número de agentes en operación, las consideraciones expresadas en cada apéndice por campaña, así como las especificaciones de calidad en la atención de los servicios y considerando las mejores prácticas de capacitación para sus servicios.
10	1. **Anexo 1. Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad** Una vez iniciada la operación y que el Instituto ya capacitó al personal del licitante, las capacitaciones periódicas subsecuentes deberán correr a cargo del Proveedor, para lo cual habilitará sala de capacitación (propias o rentadas) en las cuales brindará de manera periódica actualizaciones y capacitación en horarios no hábiles, de acuerdo a las solicitudes del Instituto y del plan de capacitación establecido entre el	Se solicita al convocante aclarar el motivo por el que las capacitaciones periódicas serán en horarios no hábiles, considerando que existirán campañas que estarán operando los 365 dias del año.	Se entenderá como horarios no hábiles, 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.

	Instituto y el Proveedor		
11	1. **Anexo 1. Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad** 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	**Se solicita al convocante aclarar el motivo de tener el equipo de videoconferencia en las salas de capacitación?**	El equipo de videoconferencia será para conectar de manera simultánea a todos los centros de atención que componen el CCIMSS en caso necesario. Se entenderá como equipo de videoconferencia, a 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.
12	2. **Anexo 1. Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad** El Proveedor deberá proporcionar la capacitación del personal PS-I, PS-P, PS-I Especializados, PSI Especializado	**Se solicita al convocante fundamente y mitive las causas por el cual se debe de dar capacitación en las instalaciones del IMSS, cuando en la practica se imparte en las instalaciones del licitante adjudicado, además de que Bconnect cuenta con los equipos tecnológicos y accesos pertinentes. Se precisa ya que los gastos de infraestructura tecnológica es muy alta considerando que es solo para las sesiones temporales.**	El motivo de que la capacitación se realice en instalaciones del Instituto obedece a: a) Que los PS-P son estaciones de trabajo en instalaciones del IMSS, operadas por personal provisto por el IMSS, por lo cual, debe brindarse la capacitación en el IMSS, así como a personal provisto por el IMSS. b) Que los PS-I especializados o PS-I especializados MST,

	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.		operaran en instalaciones IMSS, por lo que la capacitación debe brindarse en las estaciones que ellos operaran. Finalmente, se detalla que los PS-I que operen en instalaciones del licitante, podrán capacitarse en instalaciones del licitante.
13	Anexo 1.-Anexo Técnico 6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el servicio del CCIMSS. J. Perfiles Operativos. Gerente de operación del contrato 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.	Se solicita a la convocante acepte constancias de cursos internos en Estrategia del Servicio, Diseño del Servicio, Transición del Servicio, Operación del Servicio y Mejora Continua del Servicio, que son las cinco etapas del ciclo de vida del servicio ITIL.	No se acepta su propuesta, ya que no se garantiza el estándar de calidad de los cursos internos, y no permiten igualdad de condiciones a todos los licitantes.

	• Deberá contar por lo menos con Certificación ITIL Foundation V3.		
14	Apéndice campaña cobranza y servicios DIR 2. Generales 2.4.1 para la campaña de cobranza se requiere de 30 posiciones de agentes PS-P, 3 posiciones supervisor y 1 posicion de agente de calidad y será susceptible de incrementarse o decrementarse, conforme al comportamiento de los tramites, servicios y campañas pudiendo generar un crecimiento de hasta el 100% de la capacidad inicial de las campañas DIR, para estas campañas los agentes serán provistos por el IMSS	Se solicita a la convocante aclarar si los agentes de calidad y supervisores también serán provistos por el Instituto.	Referente a la campaña Cobranza y Servicios DIR, los agentes de calidad y supervisores serán provistos por el Instituto para la atención de dicha campaña.

15	Apéndice campaña Código infarto CMN la raza Especificaciones Técnicas para la campaña Código infarto CMN La raza a través del Servicio de centros de contacto IMSS Servicios: Para la operación de la campaña Código Infarto CMN La Raza y sus estrategias, se deberá contar con los siguientes servicios por parte del proveedor de servicio de centros de contacto IMSS: Plantilla de médicos asesores para atención 7 días a la semana, 24 horas al día los 365 días del año.	Se solicita a la convocante especifique si los médicos serán proporcionados por el IMSS?, en caso contrario se solicita establezca el perfil con las especificaciones que solicitaría.	El personal solicitado por el Instituto para las campañas código infarto, será del perfil especialista de la 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.
16	Anexo 1.-Anexo Técnico 6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el servicio del CCIMSS. J. Perfiles Operativos. Gerente de calidad Gerente de Calidad. • 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	Se solicita a la convocante aceptar constancia de curso interno de Calidad y procesos en centros de trabajo.	No se acepta su propuesta, ya que no se garantiza el estándar de calidad de los cursos internos, y no permiten igualdad de condiciones a todos los licitantes.
17	Anexo 1.-Anexo Técnico 6.	Se solicita a la convocante aceptar constancia de curso interno en procesos, calidad y	No se acepta su propuesta, ya que no se garantiza el

	Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el servicio del CCIMSS. J. Perfiles Operativos. Gerente de Operación por cada campaña Gerente de Operación por cada campaña: 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	productividad.	estándar de calidad de los cursos internos, y no permiten igualdad de condiciones a todos los licitantes.
18	Anexo 1.-Anexo Técnico 6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el servicio del CCIMSS. J. Perfiles Operativos. Gerente de capacitación • Gerente de Capacitación por campaña por parte del Proveedor: 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	Dado el número de agentes que estarán en la campaña DIR, se solicita a la convocante aceptar que el gerente de capacitación de dicha campaña también sea compartido con el resto de las campañas.	No se acepta propuesta, ya que se contempla durante la vigencia del contrato se lleven a cabo capacitaciones específicas de acuerdo a lo establecido en el punto 4 del apéndice de las campañas Cobranza y Servicio DIR.

19	Anexo 1.-Anexo Técnico 6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el servicio del CCIMSS. J. Perfiles Operativos. Gerente de capacitación Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida (Cédula Profesional) en el área de Ciencias Biológicas, Químicas y de la Salud	Dadas las funciones que se describen en el perfil del Gerente de Capacitación se solicita a la convocante se acepten estudios en áreas administrativas, cuyo perfil cumple con las actividades establecidas.	Se aceptarán los siguientes perfiles: Estudios mínimos de licenciatura concluida (Cédula Profesional) en el área de Ciencias Biológicas, Químicas, de la Salud o áreas administrativas con cédula profesional.
20	Anexo 1.-Anexo Técnico 6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el servicio del CCIMSS. J. Perfiles Operativos. Gerente de capacitación 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	Se solicita a la convocante aclarar que los diploma, certificación o constancia de los cursos solicitados, también se acrediten con constancias de cursos impartidos por los propios licitantes en los temas establecidos.	No se acepta su propuesta, ya que no se garantiza el estándar de calidad de los cursos internos, y no permiten igualdad de condiciones a todos los licitantes
21	Anexo 1.-Anexo Técnico 6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el servicio del CCIMSS. J. Perfiles Operativos. Supervisor de Calidad.	Se solicita a la convocante aceptar constancia en curso interno sobre procesos de calidad, ya que el personal cuenta con la experiencia solicitada en el mismo apartado.	No se acepta su propuesta, ya que no se garantiza el estándar de calidad de los cursos internos, y no permiten igualdad de condiciones a todos los licitantes

	Supervisor de Calidad: Certificación sobre procesos de Calidad		
22	Anexo 1.-Anexo Técnico 6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el servicio del CCIMSS. J. Perfiles Operativos. Analista de Calidad Analista de calidad: Certificado de servicios de monitoreo.	Se solicita a la convocante aceptar constancia en servicios de monitoreo con curso interno, dado que se cubre la experiencia en un 100%	No se acepta su propuesta, ya que no se garantiza el estándar de calidad de los cursos internos, y no permiten igualdad de condiciones a todos los licitantes
23	Anexo 1.-Anexo Técnico 6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el servicio del CCIMSS. J. Perfiles Operativos. Data Analytics. Deberá demostrar que los integrantes del Data Analytics cuentan con el dominio de las herramientas ofertadas para la recopilación, procesamiento y gestión de datos relevantes, análisis estadístico, minería de datos, discriminación de información no relevante, análisis e interpretación de resultados.	Se solicita a la convocante acepte que se demuestre el dominio de las herramientas con el perfil de puesto con el que cuenta la empresa.	No se acepta su propuesta, ya que no se garantiza el estándar de calidad de los cursos internos, y no permiten igualdad de condiciones a todos los licitantes
24	Anexo 1.-Anexo	Se solicita a la convocante aceptar estudios en	Se acepta estudios a nivel

	Técnico 6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el servicio del CCIMSS. J. Perfiles Operativos. Analista de Pronóstico y Dimensionamiento Analista de Pronóstico y Dimensionamiento: • Perfil: Contar mínimo con licenciatura Actuaría, Estadística, Matemáticas, Matemáticas Aplicadas o área afín con Cédula Profesional.	carreras en áreas administrativas, ya que existe diverso personal en el mercado que cuenta con la experiencia requerida por el IMSS, pero con diverso pefil de estudios.	licenciatura en Actuaría, Estadística, Matemáticas, Matemáticas Aplicadas o Ciencia Económicas con cédula profesional.
25	Anexo 1.-Anexo Técnico 6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el servicio del CCIMSS. J. Perfiles Operativos. Analista de Procesos Analista de Procesos: • Experiencia: De al menos un año de experiencia laboral como Analista de Procesos	Se solicita a la convocante aceptar experiencia de 6 meses como analista de procesos.	No se acepta su propuesta, ya que no se garantiza la experiencia requerida.
26	5.1 Evaluación de la propuesta técnica. I.- CAPACIDAD DEL LICITANTE – 24 puntos. a.1 Experiencia del Personal. EJECUTIVO DE CUENTA Para este perfil se deberá demostrar la	Se le solicita a la convocante aceptar que para cumplir el requisito del perfil requerido, sea a través de la cédula profesional y/o título profesional, ya sea emitidos en México o en cualquier otro país?	Se acreditará con la cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México).

	escolaridad de licenciatura o ingeniería; para lo cual deberá presentar copia simple de la cédula profesional.		
27	I.- CAPACIDAD DEL LICITANTE – 24 puntos. a.1 Experiencia del Personal. EJECUTIVO DE CUENTA El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de cartas de recomendación y curriculum vitae.	Se le solicita a la convocante acepte Constancias Laborales, en virtud que derivado de las disposiciones de la LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS, los sujetos de la citada Ley, estarán en su caso impedidos para emitir documentos a sus empleados o ex empleados tratándose de datos personales, tales como los que se solicita la propia Convocante: - Nombre de la persona propuesta como Ejecutivo de Cuenta. - Nombre, datos de contacto y firma de la persona que recomienda.	Se precisa que se aceptará la carta de recomendación o constancia laboral siempre y cuando ambas indiquen nombre completo, funciones y actividades suscintas y periodo en que se llevaron a cabo. Adicionalmente deberán presentar curriculum vitae.
28	I.- CAPACIDAD DEL LICITANTE – 24 puntos. a.2 Experiencia del Personal. GERENTE DE OPERACIÓN DEL CONTRATO Para este perfil se deberá demostrar la escolaridad de licenciatura o ingeniería; para lo cual deberá presentar copia simple de la cédula profesional o título	Se le solicita a la convocante aceptar que para cumplir el requisito del perfil requerio, sea a través de la cédula profesional y/o título profesional, ya sean emitidos en México o en cualquier otro país?	Para el Gerente de Operación del Contrato descrito en el numeral 6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS inciso j. Perfiles Operativos, la acreditación será con la cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México).
29	I.- CAPACIDAD DEL LICITANTE – 24 puntos. a.2 Experiencia del Personal.	Se le solicita a la convocante acepte Constancias Laborales, en virtud que derivado de las disposiciones de la LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS, los sujetos de la citada Ley, estarán en su caso impedidos para emitir documentos a sus	Se precisa que se aceptará la carta de recomendación o constancia laboral siempre y cuando ambas indiquen nombre completo, funciones y actividades suscintas y periodo en que se llevaron a

	GERENTE DE OPERACIÓN DEL CONTRATO El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de cartas de recomendación y curriculum vitae	empleados o ex empleados tratándose de datos personales, tales como los que se solicita la propia Convocante: - Nombre de la persona propuesta - Nombre, datos de contacto y firma de la persona que recomienda.	cabo. Adicionalmente deberán presentar curriculum vitae.
30	I.- CAPACIDAD DEL LICITANTE – 24 puntos. a.3 Experiencia del Personal. GERENTE DE CALIDAD El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de cartas de recomendación y curriculum vitae.	Se le solicita a la convocante acepte Constancias Laborales, en virtud que derivado de las disposiciones de la LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS, los sujetos de la citada Ley, estarán en su caso impedidos para emitir documentos a sus empleados o ex empleados tratándose de datos personales, tales como los que se solicita la propia Convocante: - Nombre de la persona propuesta - Nombre, datos de contacto y firma de la persona que recomienda.	Se precisa que se aceptará la carta de recomendación o constancia laboral siempre y cuando ambas indiquen nombre completo, funciones y actividades suscintas y periodo en que se llevaron a cabo. Adicionalmente deberán presentar curriculum vitae.
31	I.- CAPACIDAD DEL LICITANTE – 24 puntos. a.4 Experiencia del Personal. GERENTE DE CAPACITACIÓN	Se solicita a la convocante acepte que no sea un gerente sino un capacitador, ya que la función de un gerente no es capacitar y el perfil está sobrado para la función a desempeñar.	No se acepta su propuesta, ya que no se garantiza el servicio y conocimiento que requiere el Instituto para coordinar las labores de capacitación requeridas por las diferentes campañas que atienda.
32	I.- CAPACIDAD DEL LICITANTE – 24 puntos. a.4 Experiencia del Personal. GERENTE DE CAPACITACIÓN El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de cartas de	Se le solicita a la convocante acepte Constancias Laborales, en virtud que derivado de las disposiciones de la LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS, los sujetos de la citada Ley, estarán en su caso impedidos para emitir documentos a sus empleados o ex empleados tratándose de datos personales, tales como los que se solicita la propia Convocante: - Nombre de la persona propuesta - Nombre, datos de contacto y firma de la persona que recomienda.	Se precisa que se aceptará la carta de recomendación o constancia laboral siempre y cuando ambas indiquen nombre completo, funciones y actividades suscintas y periodo en que se llevaron a cabo. Adicionalmente deberán presentar curriculum vitae.

	recomendación y curriculum vitae.		
33	I.- CAPACIDAD DEL LICITANTE – 24 puntos. a.4 Experiencia del Personal. La experiencia deberá ser de mínimo 2 (dos) años en servicios de capacitación en Centros de Contacto y atención a clientes	Se solicita a la convocante que la experiencia mínima sea de 1 año, ya que la capacitación es al inicio del Servicio.	La experiencia para el Gerente de capacitación deberá ser de 2 (dos) años tal y como se especifica en la convocatoria a la licitación específicamente en el numeral "a.4 Experiencia del Personal".
34	I.- CAPACIDAD DEL LICITANTE – 24 puntos. a.5 Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales. LÍDER OPERATIVO El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de cartas de recomendación y curriculum vitae	Se le solicita a la convocante acepte Constancias Laborales, en virtud que derivado de las disposiciones de la LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS, los sujetos de la citada Ley, estarán en su caso impedidos para emitir documentos a sus empleados o ex empleados tratándose de datos personales, tales como los que se solicita la propia Convocante: - Nombre de la persona propuesta - Nombre, datos de contacto y firma de la persona que recomienda.	Se precisa que se aceptará la carta de recomendación o constancia laboral siempre y cuando ambas indiquen nombre completo, funciones y actividades suscintas y periodo en que se llevaron a cabo. Adicionalmente deberán presentar curriculum vitae.
35	6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS. Con la finalidad de que el Licitante cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la	Se le solicita a la convocante aclare si cuenta con datos del años 2015, para los rubros: Total Pensionados: • Pensionados Inbound • Pensionados Outbound • Pensionados SMS • Pensionados Blaster Ya que estas campañas representan entre 2015 y 2016 un 10.54% del total de llamadas atendidas	No se cuenta con información 2015

	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 peticionarios 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: **TABLA** Total Pensionados		
36	6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de 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	Se le solicita a la convocante acepte Constancias Laborales, en virtud que derivado de las disposiciones de la LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS, los sujetos de la citada Ley, estaráin en su caso impedidos para emitir documentos a sus empleados o ex empleados tratándose de datos personales, tales como los que se solicita la propia Convocante: - Nombre de la persona propuesta - Nombre, datos de contacto y firma de la persona que recomienda.	Se precisa que se aceptará la carta de recomendación o constancia laboral siempre y cuando ambas indiquen nombre completo, funciones y actividades suscintas y periodo en que se llevaron a cabo. Adicionalmente deberán presentar curriculum vitae.

	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 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		
37	6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS. 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	Se le solicita a la convocante indicar quién es el proveedor o carrier actual que brinda el Servicio de los 01 800 y cabezas de grupo. El Insituto realiza el trámite de sesión de ambos servicios? Y se solicita a la Convocante indicar el tiempo que demoran para la sesión de derechos para la puesta en marcha del Servicio al 1 de abril de 2018.	De acuerdo al numeral 6. Especificaciones Técnicas y de Calidad de Aplicación general para el Servicio de CCIMSS el licitante adjudicado gestionará, ante la empresa de comunicaciones que garantice la calidad para brindar el mejor servicio al Instituto. El tiempo lo determina la empresa de comunicaciones con la que decida trabajar el licitante adjudicado. El detalle del actual proveedor del servicio se proporcionará al licitante ganador.

	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		
38	a. De la Infraestructura Tecnológica El Licitante deberá presentar como parte de su propuesta los certificados con los 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.	Se le solicita a la convocante acepte que el único personal que conserve la certificación COPC, sea el personal de Calidad.	No se acepta dicha propuesta
39	j. Perfiles Operativos. Agente Especializado (PS-I Especializado MST).	Se le solicita a la convocante aclarar si la Tira de Materias expedida por las Univerdades que demuestran el 50% o mas de los créditos con calificaciones, se cumple con el requisito solicitado.	Si se acepta la tira de materias siempre y cuando especifique la acreditación de al menos el 50% de los créditos de los estudios a nivel licenciatura.

	• Estudios: Estudios mínimos de nivel licenciatura en curso o trunca con el 50% de los créditos, con acreditación de constancia de estudios		
40	Perfiles Operativos. Gerente de Operación del Contrato • Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida (Cédula Profesional).	Se le solicita a la convocante aceptar el perfil de pasante para cubrir el presente perfil, considerando que cubra con la expereincia solicitada?	No se acepta su propuesta
41	Perfiles Operativos. Gerente de Capacitación • Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida (Cédula Profesional) en el área de Ciencias Biológicas, Químicas y de la Salud	Se le solicita a la convocante aceptar el perfil de capacitador con licenciatura en Psicología o Carrera economico administrativas concluída (pasante) que cubra la especialidad de Campañas de Atención en empresas Gubernamentales en atención a derechohabientes y campañas similares?.	Se aceptarán los siguientes perfiles: Estudios mínimos de licenciatura concluida (Cédula Profesional) en el área de Ciencias Biológicas, Químicas, de la Salud o áreas administrativas con cédula profesional.
42	*Anexo 1.- Anexo técnico* *6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS* e. ***De la Conectividad*** *Para las instalaciones de las campañas Derechohabiente, Contribuyente y Yo crezco, así como de las áreas requirentes 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*	La ubicación ya cuenta con enlace de Fibra Optica, por lo tanto con equipos, estos equipos que dan conectividad a esta Fibra Optica, cuentan con contrato de mantenimiento? En caso que no se cuentan con contrato de mantenimiento, se requerirá establecer comunicación con el proveedor del equipo? En caso de alguna falla, el licitante debe hacer cambio de equipo o cubrir los gastos? Mantenimiento preventivo considera únicamente limpieza, sin cambio de piezas?	**No se cuenta con contrato de mantenimiento con alcance al periodo objeto de la presente contratación.** **El enlace es la fibra que conecta el centro de datos del IMSS en Tokio 80 con las instalaciones de Reforma no. 476.** **El licitante deberá asegurar la continuidad del servicio sin costos adicionales para el instituto.** **El mantenimiento preventivo deberá cubrir las necesidades totales de limpieza, o en su caso cambio de piezas, el cual garantice la operación del mismo.**

	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***		
43	I.- CAPACIDAD DEL LICITANTE – 24 puntos. a.6 Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales. SUPERVISOR DE CALIDAD Estudios mínimos de licenciatura concluida corroborable a través de la cédula profesional.	Se solicita a la convocante justifique el por qué require estudios minímos de licenciatura para la posición de Supervisor de Calidad? En su caso, se acepte el grado mínimo de estudios sea carrera trunca	Derivado de la necesidad de profesionalizar las campañas objeto de la presente licitación, quien ocupe la posición de supervisor deberá tener un grado académico superior al del personal que debe supervisar. No se acepta el grado mínimo de estudios sea carrera trunca
44	2.Glosario de Terminos 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.	Se solicita a la convocante aclarar si el el software que se va a utilizar para esta actividad es propiedad del Instituto o el nuevo proveedor deberá desarrollarlo	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.
45	6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS. Dar facilidades al personal del Instituto	Podría la convocante especificar el tipo (en sitio o remota) y el alcance (a nivel aplicación, archivo, entre otros), de verirficación que desea hacer para los servicios, así como precisar el número de personal del instituto que tendrían que hacer dicha verificación	El tipo y alcance de verificación, supervisión y monitoreo a los servicios objeto de la presente licitación será en sitio y remoto según lo determine el Instituto. El personal responsable de ejecutar dichas actividades,

	o algún tercero designado por él para la verificación, supervisión y monitoreo de los servicios		será designado por el administrador de cada campaña y en su caso el área técnica.
46	6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS. Pp 64 de 274 Referente al servicio denominado "Buzón de Voz" El Proveedor deberá brindar el servicio de grabado 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 Proveedor entregará al instituto adjunto a su facturación. De igual forma la información de cada grabación, será proporcionada a día vencido a cada	Se solicita a la convocante especificar el volume promedio de mensajes referente al servicio denominado "Buzón de Voz" en los últimos dos años. Así mismo especificar el tiempo de almacenaje y saber si después de que éstos son entregados al Instituto pueden borrarse y solo dejar el respaldo correspondiente en medio magnetico De la misma manera se solicita indicar el tiempo de almacenaje de cada grabación una vez entregada al Instituto, y saber el formato del audio de dicha grabación.	Referente al servicio denominado "Buzón de Voz" el promedio diario es el siguiente: a) **En día hábil de 40 a 70** b) **En día no hábil de 20 a 35** Referente al tiempo almacenaje este deberá ser de 90 días con consulta en línea, después de 90 días la información será consultada en un repositorio electrónico provisto por el licitante. Respecto al formato de audio, la solución propuesta por parte del Licitante deberá contar con la funcionalidad de grabación de interacciones de audio y/o video y buzón de voz con formatos MP3, MP4, WAV, WMP o cualquier formato que el Instituto autorice previa propuesta y justificación por parte del licitante.

	administrador de campaña para los efectos conducentes, de acuerdo a la estructura establecida		
47	*13. Niveles de Servicio* 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	Se solicita a la convocante considerar el 80% a los servicios referidos, ya que se maneja esa cantidad como estándar en la industria	**No se acepta**
48	Deductivas 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 Calidad de Operación 85% de respuestas afirmativas de Satisfacción	Se solicita a la convocante aclarar la periodicidad de la medición	La información debe ser recopilada en forma diaria y la deductiva se aplica con información mensual acumulada.
49	*13. Niveles de Servicio* Telefonía Contribuyente Telefonía Derechohabiente Chat Contribuyente Chat Derechohabiente Tiempo de Respuesta Correo Electrónico Contribuyente Tiempo de Respuesta Correo Electrónico	Se solicita a la convocante considerar el 80% a los servicios referidos, ya que se maneja esa cantidad como estándar en la industria	**No se acepta**

	Derechohabiente Mayor o igual al 82% de las llamadas, chats, correo electrónico de entrada atendidas antes de los 20 segundos		
50	*13. Niveles de Servicio* Telefonía Contribuyente Telefonía Derechohabiente Chat Contribuyente Chat Derechohabiente Correo Electrónico Contribuyente Correo Electrónico Derechohabiente Mayor o igual a 95% de la meta de calidad	Se soliicta a la convocante considerar hasta el 90% a los servicios referidos, ya que se maneja esa cantidad como estándar en la industria	**No se acepta**
51	*13. Niveles de Servicio* Tiempo que debe estar disponible el servicio para la atención de llamadas durante el horario de la ventana de servicio Disponibilidad mensual del servicio de Centro de Contacto Presencia de agente eventual Tiempo de asignación y sustitución de agentes PS-I Especializado MST Disposición PS-P´s en instalaciones del proveedor por caso de contingencia Disponibilidad del Servicio de Telefonía incluyendo infraestructura para el servicio de IVR.	Se solicita a la convocante proporcionar estadísticos del último año de los Niveles de Servicio mencionados	**El servicio solicitado requiere sea atendida la demanda futura por lo anterior las estadísticas pasadas no tienen relación con los niveles de servicio esperados para esta contratación.** **Dicha información resulta irrelevante para el servicio requerido**

Procedimiento:	**LA-019GYR019-E199-2017**	**Fecha:**	**30 DE OCTUBRE DE 2017**
Nombre o Razón Social del Licitante	**CARSE INNOVACION TECNOLOGICA S.A. DE C.V.**		
Domicilio	**Insurgentes Sur No. 1216 Int. 405 Col. Tlacoquemecatl del Valle Delegación. Benito Juárez C.P. 03200**		
R.F.C.	**CIT140711PM5**		
Teléfono	**51472400 24543993**		
Correo Electrónico	carseinnovaciontec@gmail.com		

(1) No. de pregunta y/o aclaración	(2) Numeral de la convocatoria	(3) Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
1	8 Necesidades de Infraestructura Operativa	¿Porque piden unas computadoras tan grandes?	Para la operación de los PS-P se requieren equipos de cómputo con las capacidades solicitadas debido a los altos volúmenes de información que se gestiona es este servicio por parte del personal del Instituto.
2	8 Necesidades de Infraestructura Operativa	¿Podemos participar con las computadoras que funcionan nuestros otros servicios ya que son las adecuadas a nuestra infraestructura?	Para las operaciones denominadas PSI en instalaciones del proveedor, el proveedor puede utilizar y ofertar los equipos de cómputo que aseguren la funcionalidad solicitada, la continuidad de la operación y los niveles de servicio solicitados.
3	8 Necesidades de Infraestructura Operativa	¿Si no tenemos los muebles que solicitan en este punto no podemos participar?	Para el servicio denominado PS-P en instalaciones del Instituto, se debe incluir el mobiliario con las características solicitadas en virtud de los espacios finitos para las estaciones de trabajo, así como para personal con discapacidad. El mobiliario 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, esto aplica para todas las campañas incluyendo Derechohabiente, Contribuyente y Yo Crezco.
4	8 Necesidades de Infraestructura Operativa	¿Cuándo deberá de estar listo el centro de contacto para operar?	De acuerdo a la convocatoria favor de remitirse a: Anexo 1.- Anexo técnico, apartado Tiempos del proyecto
5	8 Necesidades de Infraestructura Operativa	En lugar de los muebles solicitados podemos usar los nuestros sin que nos descalifique	Para los servicios PS-P se debe cumplir con las especificaciones establecidas por el Instituto. Para los servicios PS-I el licitante podrá ofertar libremente los componentes habilitadores con los que ofrezca el servicio siempre y cuando aseguren la funcionalidad solicitada, la continuidad de la operación y los niveles de servicio solicitados Finalmente, las causales de

			desechamiento están establecidas en los númeral 4.2 Causales expresas de desechamiento del documento Convocatoria Licitación Pública Nacional Electrónica número LA-019GYR019-E199-2017.
6	8 Necesidades de Infraestructura Operativa	¿Qué pasa si usamos otras computadoras?	Para las operaciones PS-P se requieren equipos con las capacidades solicitadas debido a los altos volúmenes de información que se gestionan en este servicio por parte del personal de Instituto. Las cuales deberán asegurar la funcionalidad solicitada, la continuidad de la operación y los niveles de servicio solicitados.
7	8 Necesidades de Infraestructura Operativa	¿Se puede utilizar inteligencia artificial en lugar de BI?	El requerimiento del Instituto es herramienta de BI
8	8 Necesidades de Infraestructura Operativa	Solicitamos atentamente nos permitan participar con nuestros muebles y nuestras computadoras ya que son las adecuadas a nuestro metodología de operación y nuestros sistemas ¿Se acepta nuestra solicitud?	Para la operación de los PS-P se requieren mobiliario y equipos de cómputo con las capacidades solicitadas debido a los altos volúmenes de información que se gestiona es este servicio por parte del personal del Instituto. Para las operaciones denominadas PSI el proveedor puede utilizar y ofertar los equipos de cómputo y mobiliario que aseguren la funcionalidad solicitada, la continuidad de la operación y los niveles de servicio solicitados.
9	8 Necesidades de Infraestructura Operativa	Si cambiamos las computadoras de nuestras instalaciones se invalida nuestro ISO 27000 ya que las que dictan en la convocatoria tienen 6 puertos usb y lector grabador de dvd y nuestro proceso de ISO 27000 no lo prohíbe, tendríamos que rectificar ¿nos permite la convocante participar con nuestros equipos?	Para la operación de los PS-P se requieren equipos de cómputo con las capacidades solicitadas debido a los altos volúmenes de información que se gestiona es este servicio por parte del personal del Instituto. Para las operaciones denominadas PSI el proveedor puede utilizar y ofertar los equipos de cómputo que aseguren la funcionalidad solicitada, la continuidad de la operación y los niveles de servicio solicitados.
10	2.7.- Visitas a las instalaciones del licitante.	¿Hay una lista de verificación para la visita?	Se remita a la precisión 1.
11	2.7.- Visitas a las instalaciones del licitante.	¿Cuál es el protocolo de la visita?	Se remita a la precisión 1.
12	2.7.- Visitas a las instalaciones del licitante.	¿Cuándo iniciará el servicio?	De acuerdo a la convocatoria favor de remitirse a: Anexo 1.- Anexo técnico, apartado Tiempos del proyecto
13	2.7.- Visitas a las instalaciones del licitante.	¿Cuándo será la visita?	En el acto de recepción de propuestas se publicará el calendario de visitas.
14	2.7.- Visitas a las instalaciones del licitante.	¿Cuántos puntos dan por cada elemento de equipamiento en la visita y cuanto por cumplir con todo?	De acuerdo al Anexo Técnico, el Licitante deberá ofertar su proposición incluyendo la información detallada de sus servicios. Dicha información de la propuesta será corroborada durante la visita y en su caso podrá ser causa de

			desechamiento.

Procedimiento:	LA-019GYR019-E199-2017	**Fecha:**	30 de octubre de 2017
Nombre o Razón Social del Licitante	TKM Customer Solutions, S.A. de C.V		
Domicilio	Av. Amores 321, Col. Del Valle, C.P. 03100, México, D.F.		
R.F.C.	TCS991004E71		
Teléfono	(55) 5062 5800		
Correo Electrónico	jklimos@tkm.com.mx		

(1) No. de pregunta y/o aclaración	(2) Numeral de la convocatoria	(3) Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
1	6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicios de CCIMSS	Se solicita a la convocante el AHT de cada una de las campañas.	Se anexan los más representativos a) **Para la campaña Cita Médica Telefónica el AHT no será mayor a 5 minutos** b) **Para las campañas Derechohabiente, Contribuyente y Yo Crezco, los datos solicitados se mencionan en el Apéndice "Derechohabiente, Contribuyente, Yo Crezco (CAMPAÑAS**
2	6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicios de CCIMSS	Se solicita a la convocante la Volumetría por intervalo.	El servicio solicitado requiere sea atendida la demanda futura por lo anterior las estadísticas pasadas no tienen relación con los niveles de servicio esperados para esta contratación. Dicha información resulta irrelevante para el servicio requerido

Se informa que las solicitudes de aclaraciónes formuladas por los licitantes **INFOCREDIT; CONSULTORIA EMPRESARIAL UNIVERSAL S. A. de C. V.; ASESORES Y CONSULTORES DE PRODUCTOS LITIGIOSOS SC; Y ESCOTEL ESPECIALISTAS EN CONTACTO TELEFONICO S. A. de C. V.**, fueron recibidas con posterioridad al plazo previsto en el artículo 33 Bis de la LAASSP así como en el numeral 3.1.1 Junta de aclaraciones de la Convocatoria que rige el presente procedimiento, y no serán contestadas por la convocante por resultar extemporáneas.

Se informa que, solo se dará respuesta y podrán realizar preguntas que versen sobre las respuestas emitidas los licitantes que hayan presentado el escrito de interés (Anexo 12 de la convocatoria), señalado en el artículo 33 Bis de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público y el numeral 3.1 "*Fecha, hora y lugar para los actos de la licitación*", de la convocatoria que rige el presente procedimiento.-

Siendo las **12:00** horas del **13 de noviembre de 2017**, se envía por CompraNet las respuestas a las preguntas recibidas y se decreta un receso para que los licitantes revisen las respuestas entregadas; se podrá replantear preguntas, las cuales deben versar sobre las respuestas ya realizadas, la hora límite para enviarlas a través de la plataforma CompraNet será a las **18:00** horas del **13 de noviembre de 2017**. Lo anterior con fundamento en lo dispuesto por el artículo 46 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Dichas repreguntas deberán enviarse preferentemente en versión Word. - - -

Es importante señalar que el licitante adjudicado podrá variar las medidas del mobiliario para PS-P especializado siempre y cuando pueda acomodar 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.

¿En caso de ser afirmativa la respuesta, la convocante cuenta ya con un centro de contacto de preferencia pe asignado?

Los centros con los que contamos cuentan con mobiliario confort y óptimo para la operación de nuestros clientes, lo solicitado por la convocante, trunca la libre participación.

Respuesta: *La respuesta anterior no fue afirmativa.*

Con relación a la pregunta 7 y de acuerdo con su respuesta, replanteamos la pregunta.
La convocante puede aceptar que el mobiliario sea tipo confort y adecuado para la operación de un centro de contacto para la operación del PS-P.

Respuesta: *El mobiliario que se especifica para PS-P especializado, es considerando los espacios que el IMSS tiene planeado designar y la cantidad de agentes que se requiere se acomoden para trabajar en dichos espacios.*

Es importante señalar que el licitante adjudicado podrá variar el mobiliario requerido siempre y cuando pueda acomodar de manera ergonómica y funcional a la cantidad de agentes que se requieren por campaña y en los espacios con que cuenta el Instituto; para lo anterior 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.

Con relación a la pregunta 8 y de acuerdo con su respuesta, replanteamos la pregunta.
Se solicita a la convocante se pueda utilizar cualquier tipo de gaveta, siempre que cumpla con una llave para el resguardo de documentos. ¿Se acepta esta nuestra propuesta?

Respuesta: *Es importante señalar que el licitante adjudicado podrá variar el mobiliario requerido siempre y cuando pueda acomodar de manera ergonómica y funcional a la cantidad de agentes que se requieren por campaña y en los espacios con que cuenta el Instituto; para lo anterior 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.*

El tipo de gaveta que se especifica *será 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 mobiliario que el licitante determine siempre y cuando cumpla con los niveles de servicios establecidos en la convocatoria.*

Con relación a la pregunta 12 y de acuerdo con su respuesta, replanteamos la pregunta.
Se solicita a la convocante, describir las características de los equipos que hoy utiliza la operación del PS-P con el proveedor actual.

Respuesta: *La solicitud de aclaración no está planteada de manera concisa ni directamente vinculada con los puntos contenidos en la convocatoria a la presente licitación pública.*

Con relación a la pregunta 13 y de acuerdo con su respuesta, replanteamos la pregunta.
Se solicita a la convocante describa y detalle cuales son las razones para solicitar los equipos de cómputo con las características técnicas que describe en el anexo técnico.

Respuesta: *La descripción y detalle de las razones para solicitar los equipos de cómputo* **con** las *características técnicas que describe en el anexo técnico se especificaron en la respuesta a la pregunta 13 realizada por la empresa* **GRUPO TORQUINS, S.A. DE C.V.**

Con relación a la pregunta 14 y de acuerdo con su respuesta, replanteamos la pregunta.
Se solicita a la convocante sea clara al detallar que criterio tomaron para determinar que las computadoras que solicitan son en base a las necesidades operativas.
¿Pudiera la convocante especificar en que es relevante para el centro de contacto un procesador Intel Core I7-3770 ?

Respuesta: *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.*

¿Pudiera la convocante especificar en que es relevante para el centro de contacto una Tarjeta Madre Chipset Intel Q67?

Respuesta: *Los equipos con tarjeta madre chipset Intel Q67 o similar, representan la comunicación entre todos los elementos de una computadora, el chipset debe ser congruente y directamente proporcional a la capacidad del procesador, así mismo las características solicitadas garantizan la administración de memoria RAM, los canales o "buses" de entrada salida para los discos soportados, usb, lo anterior resulta indispensable para el manejo de grandes volúmenes de información y procesamiento de información local que se hace a partir de la información que proporciona por el servicio para cada campaña, como son análisis estadístico, proyecciones, creación de base de datos, manejo de bases de datos locales, instrucciones macros, tablas dinámicas, manejo de SQL, entre otros, así como la conexión necesario al aplicativo de gestión de Centro de Contacto y los procesos multitarea.*
Los equipos de cómputo con tarjeta madre chipset Intel Q67serán 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, 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.

¿Pudiera la convocante especificar en que es relevante para el centro de contacto una Memoria RAM de 8GB?

Respuesta: *La capacidad del procesamiento se encuentra directamente relacionada la cantidad de memoria RAM, lo anterior resulta indispensable para el manejo de grandes volúmenes de información y procesamiento de información local que se hace a partir de la información que proporciona por el servicio para cada campaña, como son análisis estadístico, proyecciones, creación de base de datos, manejo de bases de datos locales, instrucciones macros, tablas dinámicas, manejo de SQL, entre otros, así como la conexión necesario al aplicativo de gestión de Centro de Contacto y los procesos multitarea.*
Los equipos de cómputo con memoria RAM de 8GB 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, 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.

¿Pudiera la convocante especificar en que es relevante para el centro de contacto una Tarjeta de video?

Respuesta: *Para despliegue ágil y oportuno de las acciones que se ejecutan en el equipo de cómputo utilizado por el 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.*

¿Pudiera la convocante especificar en que es relevante para el centro de contacto un Controlador de disco duro Serial ATA?

Respuesta: *Los discos duro con interfaz Serial ATA permiten la transferencia de información con un mejor aprovechamiento y mayor velocidad, lo anterior en congruencia con las acciones que se ejecutan en el equipo de cómputo utilizado por el 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.*

¿Pudiera la convocante especificar en que es relevante para el centro de contacto un 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?

Respuesta: *Respecto a Windows versión 10 edición profesional es importante señalar que en el Instituto toda la seguridad esta basada en actualizaciones de sistema operativo administradas, aplicación de políticas de grupo, cifrado de información y la administración a través de un dominio. Con el sistema operativo requerido se pueden configurar dichas funcionalidades.*
Respecto sistema de oficina Microsoft Office última versión (al menos 2013 stand alone), en el Instituto se recibe información de diferentes versiones de Office por lo cual se solicita la versión actualizada para que tenga compatibilidad con estas; adicionalmente se elaboran diferentes modelos que involucran macros, tablas dinámicas, bases de datos locales, entre otros.
El 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 será utilizado 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, 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.

¿Pudiera la convocante especificar en que es relevante para el centro de contacto un 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?

Respuesta: *Como es del conocimiento de las empresas especializadas en la prestación de los servicios motivo del presente procedimiento de contratación de todos los riesgos que existen al navegar en internet, al intercambiar información con derechohabientes, contribuyentes, patrones y público en general, generando gran probabilidad de ser víctimas de un ataque de virus, malware (malicioso) o amenazas persistentes, lo que pone en alto riesgo o vuelve vulnerable la información institucional que incluye datos personales de alta confidencialidad.*
Atendiendo a lo anterior se hace obligatorio que el licitante adjudicado proporcione licenciamiento y ampare el uso de dicho software, 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.

Pudiera la convocante especificar en que es relevante para el centro de contacto 6 Puertos USB libres después de configuración (2 al Frente y 4 Traseros). Versión 2.0. mínimo?

Respuesta: *Operativamente resulta relevante para la conexión de teclado, mouse y diadema, para transferencia y respaldo de información, conexión de discos duros externos y memorias*

usb, así mismo y de manera eventual conexión con dispositivos bluethoot requeridos por la operación propia de cada campaña.
Lo anterior para 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.

¿Pudiera la convocante especificar en que es relevante para el centro de contacto un 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)

Respuesta: *El propósito de estas características es optimizar los espacios reducidos con los que se cuentan para la operación de estos servicios y para el caso de fácil acceso a los componentes es para disminuir los tiempos de los mantenimientos preventivos y correctivos, por lo tanto optimizando los tiempos de atención en caso de indisponibilidad.*
Es importante señalar que el licitante adjudicado podrá ofertar un equipo de cómputo, siempre y cuando éste permita acomodar de manera ergonómica y funcional a la cantidad agentes que se requieren por campaña y en los espacios finitos 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.
Lo anterior para 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.

¿Pudiera la convocante especificar en que es relevante para el centro de contacto un Unidad óptica con Bandeja de carga automática (DVD +/- RW), lectura y escritura de CD/DVD. Cable de alimentación eléctrica?

Respuesta: *El contar con unidades ópticas con Bandeja de carga automática (DVD +/- RW), lectura y escritura de CD/DVD en los equipos de Supervisión exclusivamente asignados al personal del Instituto, son requeridos para el respaldo e intercambio de información, así como para la entrega de ésta a organismos fiscalizadores, lo anterior proporciona funcionalidad de que una vez cerrada la sesión de grabación de información en un DVD y/o CD, la información no puede ser modificada.*

Procedimiento:	**LA-019GYR019-E199-2017**	**Fecha:**	**13 DE NOVIEMBRE DE 2017**
Nombre o Razón Social del Licitante	**CARSE INNOVACION TECNOLOGICA S.A. DE C.V.**		
Domicilio	**Insurgentes Sur No. 1216 Int. 405 Col. Tlacoquemecatl del Valle Delegación. Benito Juárez C.P. 03200**		
R.F.C.	**CIT140711PM5**		
Teléfono	**51472400 24543993**		
Correo Electrónico	carseinnovaciontec@gmail.com		

(1) No. de pregunta y/o aclaración	(2) Numeral de la convocatoria	(3) Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
1	8 Necesidades de Infraestructura Operativa	¿Porque piden unas computadoras tan grandes?	Debido a los altos volúmenes de información que se gestiona en este servicio por parte del personal del Instituto.
2	8 Necesidades de Infraestructura Operativa	¿Podemos participar con las computadoras que funcionan nuestros otros servicios ya que son las adecuadas a nuestra infraestructura?	En instalaciones del proveedor, el proveedor puede utilizar y ofertar los equipos de cómputo que aseguren la funcionalidad solicitada, la continuidad de la operación y los niveles de servicio solicitados. En la instalaciones del Instituto el equipo deberá cumplir con las especificaciones técnicas requeridas en el Anexo Técnico de la convocatoria.
3	8 Necesidades de Infraestructura Operativa	¿Si no tenemos los muebles que solicitan en este punto no podemos participar?	Para el servicio denominado PS-P en instalaciones del Instituto, se debe incluir el mobiliario con las características solicitadas en virtud de los espacios finitos para las estaciones de trabajo, así como para personal con discapacidad. El mobiliario 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, esto aplica para todas las campañas incluyendo Derechohabiente, Contribuyente y Yo Crezco.
4	8 Necesidades de Infraestructura Operativa	¿Cuándo deberá de estar listo el centro de contacto para operar?	De acuerdo a la convocatoria favor de remitirse a: Anexo 1.- Anexo técnico, apartado Tiempos del proyecto.
5	8 Necesidades de Infraestructura Operativa	En lugar de los muebles solicitados podemos usar los nuestros sin que nos descalifique	El mobiliario requerido como parte de la prestación del servicio, considera los espacios que el IMSS tiene planeado designar y la cantidad de agentes que se requiere para trabajar en dichos espacios. Es importante señalar que el licitante adjudicado podrá variar dicho mobiliario siempre y cuando pueda acomodar 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. Finalmente, las causales de desechamiento están establecidas en los numerales 4.2 Causales expresas de desechamiento del documento Convocatoria Licitación Pública Nacional Electrónica número LA-019GYR019-E199-2017.
6	8 Necesidades de Infraestructura Operativa	¿Qué pasa si usamos otras computadoras?	El proveedor puede ofertar los equipos de cómputo que aseguren la funcionalidad solicitada, la continuidad de la operación y los niveles de servicio solicitados.
7	8 Necesidades de Infraestructura Operativa	¿Se puede utilizar inteligencia artificial en lugar de BI?	No se acepta.
8	8 Necesidades de Infraestructura Operativa	Solicitamos atentamente nos permitan participar con nuestros muebles y nuestras computadoras ya que son las adecuadas a nuestro metodología de operación y nuestros sistemas ¿Se acepta nuestra solicitud?	Las necesidades de infraestructura operativa, son considerando los espacios que el IMSS tiene planeado designar y la cantidad de agentes que se requiere para trabajar en dichos espacios. Es importante señalar que el licitante adjudicado podrá variar las medidas del mobiliario siempre y cuando pueda acomodar 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.
9	8 Necesidades de Infraestructura Operativa	Si cambiamos las computadoras de nuestras instalaciones se invalida nuestro ISO 27000 ya que las que dictan en la convocatoria tienen 6 puertos usb y lector grabador de dvd y nuestro proceso de ISO 27000 no lo prohibe, tendríamos que rectificar ¿nos permite la convocante participar con nuestros equipos?	En instalaciones del proveedor, el proveedor puede utilizar y ofertar los equipos de cómputo que aseguren la funcionalidad solicitada, la continuidad de la operación y los niveles de servicio solicitados. En las instalaciones del Instituto el equipo deberá cumplir con las especificaciones técnicas requeridas en el Anexo Técnico de la convocatoria.
10	2.7.- Visitas a las instalaciones del licitante.	¿Hay una lista de verificación para la visita?	Se remita a la precisión 1.
11	2.7.- Visitas a las instalaciones del licitante.	¿Cuál es el protocolo de la visita?	Se remita a la precisión 1.
12	2.7.- Visitas a las instalaciones del licitante.	¿Cuándo iniciará el servicio?	De acuerdo a la convocatoria favor de remitirse a: Anexo 1.- Anexo técnico, apartado Tiempos del proyecto de la Convocatoria.
13	2.7.- Visitas a las instalaciones del licitante.	¿Cuándo será la visita?	En el acto de recepción de propuestas se publicará el calendario de visitas.
14	2.7.- Visitas a las instalaciones del licitante.	¿Cuántos puntos dan por cada elemento de equipamiento en la visita y cuanto por cumplir con todo?	La puntuación se otorgara de conformidad con lo establecido en la Convocatoria en el numeral 5 Criterios específicos conforme a los cuales se evaluarán las proposiciones.

Procedimiento:	*LA*-019GYR019-E199-2017	**Fecha:**	**13 de Noviembre 2017**
Nombre o Razón Social del Licitante	**Comercializadora Apodogan S.A. de C.V.**		
Domicilio	**Av. Norte N0. 8 Colonia Maquixco Teotihuacán**		
R.F.C.	**CAP 110504 FZ2**		
Teléfono	**015949560796**		
Correo Electrónico	jluispineda@gmail.com		

No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta de la junta de aclaraciones y/o Precisión	Re Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS

No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta de la junta de aclaraciones y/o Precisión	Re Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
1	Respuesta a la pregunta no. 1	Sede propuesta deberá de ser del licitante o del IMSS? La visita es ilegal por lo que manifestamos nuestra oposición a verificar un servicio y especificaciones que no todavía no ha contratado el IMSS.	La sede corresponde a las instalaciones del licitante donde proporciona servicios de centro de contacto, la cual deberá incluir en su proposición.
2	Respuesta a la pregunta no. 2	¿Con su respuesta podemos entender que la infraestructura con las especificaciones solicitas será verificada al licitante ganador una vez firmado el contrato correspondiente? A) que los instalaciones con los equipos acorde con las especificaciones solicitadas empezaran a usarcé en productivo el primero de abril del 2018? B) que no serán exigibles en la visita las instalaciones puesto que es un servicio no contratado para el licitante y por lo tanto a menos que tuviera información previa hubiera podido cumplir con las especificaciones a ser instaladas en 2018.	Con base en la Precisión No 1 "...El Instituto como parte de la **evaluación de las propuestas** realizará una visita al (los) inmueble(s) propuestos por cada 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...". Así mismo en la Convocatoria del presente proceso licitatorio "Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-019GYR019-E199-2017 "Contratación del servicio de Centros de Contacto, para los ejercicios 2018-2019" en su numeral 19. Verificación de los Servicios, indica "...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..." No es clara su pregunta, no esta relacionada con la respuesta otorgada a la pregunta 2 del licitante **Comercializadora Apodogan S.A. de C.V.** Las visitas a las instalaciones se realizaran conforme a lo establecido en la Convocatoria del presente proceso licitatorio "Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-019GYR019-E199-2017 "Contratación del servicio de Centros de Contacto, para los ejercicios 2018-2019" en su numeral 19. Verificación de los Servicios, y conforme a la precisión 1 de la presente Junta de Aclaraciones.

No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta de la junta de aclaraciones y/o Precisión	Re Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
		B) la convocatoria en el punto citado por el IMSS dice: ¨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. entonces por qué se pide que el equipo y mobiliario esté listo para la visita que planea hacer a la convocante a las instalaciones y en las convocatoria marcan un periodo ¨de desarrollo y autorización de planes de trabajo, implementación, pruebas, verificaciones de especificaciones físicas y funcionales¨	La vigencia del Contrato inicia a partir del 1 de enero 2018 y el servicio iniciara a partir del 1 de abril del 2018. Conforme al Anexo 2 Términos y Condiciones Numeral 3 Programa de Entrega, de la Convocatoria.
3	Respuesta a la pregunta no. 3	En función de su respuesta como podemos garantizar la seguridad lógica si piden que hasta las máquinas de los operadores son solicitados lectores y puertos USB en función de que están pidiendo puertos USB y lectores grabadores solicitamos se nos exima del requisito de garantizar la seguridad lógica. Sabe el área de seguridad de la información que a través de un puerto USB además de poder descargar información se puede instalar dispositivos como un USB Rubber Ducky que es un dispositivo HID (Human Interface Device) o dispositivo de interfaz humana, es decir dispositivos de entrada y salida que permite la interacción con un ordenador, y en concreto, USBRubber Ducky es detectado como un teclado en cualquier sistema operativo donde lo conectemos y se utilizan para introducir códigos malicioso que afecte toda la operación o robar información y solo necesitas conectarlo a un puerto USB de una maquina conectada a la red , no es detectada como virus por que todo el ataque es realizado por un teclado Por lo que con las maquinas especificadas por la convocante es imposible para el licitante garantizar la seguridad de la información. Por lo anteriormente expuesto solicitamos ala convocante libere de la responsabilidad de la seguridad de la información o de posibles ataques a la	Su apreciación no es correcta, ya que los lectores y puertos USB solo son requeridos 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. En el ámbito de competencia del licitante que resulte ganador del presente proceso de licitación, se tendrá que dar cumplimiento a la legislación en materia de protección de datos personales. De su solicitud "...solicitamos a la convocante libere de la responsabilidad de la seguridad de la información o de posibles ataques a la red o sistemas del IMSS ya que las maquinas solicitadas violan normas básicas de seguridad de la información como es tener puertos USB..."; no es procedente

No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta de la junta de aclaraciones y/o Precisión	Re Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
		red o sistemas del IMSS ya que las maquinas solicitadas violan normas básicas de seguridad de la información como es tener puertos USB en muchas maquinas	
4	Respuesta a la pregunta no. 6	En función de la respuesta otorgada por la convocante favor de responder : A)La convocante dice que los muebles son conforme a un estándar, favor de indicar cuál estándar B) quien lo emite. C)si es de cumplimiento obligatorio. D)Donde se puede consultar. E)En función de la respuesta favor de indicar las medidas de los espacios asignados por el instituto al proveedor así como la ubicación y dirección y si será requisito presentar el layout y en las instalaciones de los licitantes el mobiliario es el que está acorde con los espacios y políticas de operación de cada licitante Reiteramos el requisito únicamente tiene el efecto de disminuir la concurrencia y aumentar el precio ofertado ,causa una afectación patrimonial al IMSS por lo que solicitamos se elimine Reiterando favor de contesta cuál estándar quien lo emite. En función de la respuesta favor de indicar las medidas de los espacios asignados por el instituto al proveedor así como la ubicación y dirección y si será requisito presentar el layout y en las instalaciones de los licitantes el mobiliario es el que está acorde con los espacios y políticas de operación de cada licitante	La respuesta dada por la convocante no se refiere a un estándar normalizado a través de una Norma Oficial Mexicana, una Norma Mexicana o una Norma Internacional, sino a las medidas que se especifican para PS-P especializado, son considerando los espacios que el IMSS tiene planeado designar y la cantidad de agentes que se requiere para trabajar en dichos espacios. Es importante señalar que el licitante adjudicado podrá variar las medidas del mobiliario para PS-P especializado siempre y cuando pueda acomodar 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 medidas que se especifican serán utilizadas 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 mobiliario que el licitante determine siempre y cuando cumpla con los niveles de servicios establecidos en la convocatoria Las dimensiones y requisitos específicos de los espacios donde serán instalados el mobiliario para personal de atención PS-P, PS-I. PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en Instalaciones del Instituto, serán otorgados al licitante que resulte ganador.
5	Respuesta a la pregunta no. 7 (a)	En función de la respuesta anterior favor de precisar si la solicitud es que el licitante respete el espacio asignado con el personal solicitado en la convocatoria , pudiendo este ser cubierto con un mueble propuesto por el licitante	Su apreciación es correcta

No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta de la junta de aclaraciones y/o Precisión	Re Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
6	Respuesta a la pregunta no. 7 (b)	[1 En función de la respuesta anterior favor de precisar si la solicitud es que el licitante respete el espacio asignado con el personal solicitado en la convocatoria , pudiendo este ser cubierto con un mueble propuesto por el licitante ¿En función de la respuesta anterior podemos proponer una solución que respete el espacio asignado así como espacios de almacenamiento acorde con lo que oferte cada licitante?	Es correcta su apreciación, es importante señalar que el licitante adjudicado podrá variar las medidas del mobiliario para PS-P especializado siempre y cuando pueda acomodar de manera ergonómica y funcional a la cantidad agentes que se requieren por campaña y en los espacios finitos 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.
7	Respuesta a la pregunta no. 9 (a)	En función de su respuesta favor de precisar en la investigación de mercado mencionado cuantas empresas trabajan con este equipo y ala ves están certificadas en el estándar ISO 9000 ; ISO 27000 tienes personal certificado en COPC	El resultado de la Investigación de Mercado es información reservada de acuerdo a lo establecido en el artículo 110 fracción octava de la Ley Federa de Transparencia y Acceso a al Información Pública.
8	Respuesta a la pregunta no. 9 (b)	Respecto a la respuesta anterior se eximirá al licitante de cualquier robo de información o ataque a la infraestructura de TI realizada por medio de los lectores /grabadores o los puertos USB ya que los puertos en particular los USB se pueden usas como un teclado y terminal para estando dentro de la red atacar la infraestructura o robar información	Su apreciación no es correcta, ya que los lectores y puertos USB solo son requeridos 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 asignados exclusivamente a personal que labora para el instituto. En el ámbito de competencia del licitante que resulte ganador del presente proceso de licitación y el propio Instituto, tienen la obligación de dar cumplimiento a la legislación en la materia de protección de datos personales.
9	Respuesta a la pregunta no. 9 (c)	[1Debemos de entender que los equipos solicitados se deberán de contemplar para el periodo del periodo de desarrollo y autorización de planes de trabajo, implementación, pruebas, verificaciones de especificaciones físicas y funcionales, y por lo tanto no serán objeto de revisión en la visita a las instalaciones del licitante	Las visitas a las instalaciones se realizaran conforme a lo establecido en la Convocatoria del presente proceso licitatorio "Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-019GYR019-E199-2017 "Contratación del servicio de Centros de Contacto, para los ejercicios 2018-2019" en su numeral 19. Verificación de los Servicios, y conforme a la precisión 1 de la presente Junta de Aclaraciones.

RAZÓN SOCIAL: HIDALGO BIENES Y SERVICIOS, S.A. DE C.V. **REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES: HBS 050222 558**	
NOMBRE DEL APODERADO O REPRESENTANTE LEGAL: MIREYA VAZQUEZ CHAVEZ.	
DOMICILIO FISCAL:	
CALLE: Av. BAJA CALIFORNIA	NÚMERO: 278 PISO 8 OFICINA 803
COLONIA: CONDESA.	DELEGACIÓN O MUNICIPIO: CUAUHTÉMOC

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

CÓDIGO POSTAL: 06100	ENTIDAD FEDERATIVA: CIUDAD DE MÉXICO
TELÉFONOS: 01 (55) 2614 5072	FAX: 01 (55) 2614 1759
CORREO ELECTRÓNICO: mireyavazquez@licitanet.com.mx	

NÚMERO DE RE PREGUNTA Y/O ACLARACIÓN: 1
REFERENCIA: PRECISIÓN NÚMERO 2 DE LA CONVOCANTE, DICE:

> Precisión No. 2. En el documento denominado Anexo Técnico en su apartado 7. Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad.
>
> Dice: "...El Proveedor deberá facilitar instalaciones (propias o arrendadas) que cuenten con capacidad de atender un volumen de por lo menos cincuenta (50) personas para capacitación simultanea de temas institucionales, pudiendo localizarse en la Ciudad de México, preferentemente en un radio no mayor a 3 kilómetros de las instalaciones del IMSS conjunto Reforma...".
>
> Debe decir: "...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..."

RE PREGUNTA Y/O ACLARACIÓN:
CON RELACIÓN A LA PRECISIÓN NÚMERO 2 REALIZADA POR LA CONVOCANTE EN LA JUNTA DE ACLARACIONES, ES DE OBSERVARSE QUE EL REQUISITO RELATIVO A LA DISTANCIA DE LAS INSTALACIONES PARA CAPACITACIÓN, AHORA DICE QUE DEBE LOCALIZARSE A UNA MÁXIMA DE HASTA 5 KM DE LAS INSTALACIONES DEL IMSS, LO CUAL SE TRADUCE EN UNA FLAGRANTE LIMITANTE DE LA PARTICIPACIÓN EN RAZÓN DE LO SIGUIENTE:

A) LAS MODIFICACIONES REALIZADAS EN LA JUNTA DE ACLARACIONES *en ningún caso podrán consistir en la sustitución de los bienes o servicios convocados originalmente, adición de otros de distintos rubros o en variación significativa de sus características,* SEGÚN LO DISPONE EL ARTÍCULO 33 PÁRRAFO SEGUNDO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO (LAASSP), DISPOSICIÓN QUE HA SIDO CONCULCADA POR LA CONVOCANTE EN LA PRECISIÓN NÚMERO 2 QUE NOS OCUPA, TODA VEZ QUE AHORA SE CONSTRIÑE A LOS INTERESADOS CON LA INDICACIÓN "DEBIENDO LOCALIZARSE..."
B) CONTRARIO A LO QUE PRETENDE LA CONVOCANTE, EL REQUISITO OBJETO DE LA PRECISIÓN NÚMERO 2 QUE EN LA ESPECIE NOS OCUPA, ES DE SUYO UNA LIMITANTE DE LA LIBRE PARTICIPACIÓN DE LOS INTERESADOS, DADO LO CUAL SE EVIDENCIA QUE DICHO REQUISITO AUNADO A LA PRECISIÓN EN COMENTO, CONCULCA LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 40 DEL REGLAMENTO DE LA LAASSP, QUE A LA LETRA INDICA:

> *Artículo 40.- Las dependencias y entidades no podrán establecer en la convocatoria a la licitación pública requisitos que limiten la libre participación de los interesados, tales como:*
>
> *...*
>
> *IV. Contar con sucursales o representantes regionales o estatales, salvo que resulte necesario para proveer los bienes o prestar los servicios en los términos requeridos;*

DE LO CUAL SE COLIGE QUE LA CONVOCANTE ESTÁ INTERPRETANDO ERRÓNEAMENTE EL DISPOSITIVO LEGAL QUE SE INVOCA, EN VIRTUD DE QUE EL OBJETO DEL PROCEDIMIENTO LICITATORIO QUE NOS OCUPA ES EL DE CONTRATAR EL servicio de Centros de Contacto, DE LO CUAL DEVIENE EVIDENTE QUE EL CONTAR CON INSTALACIONES PARA CAPACITACIÓN A UNA MÁXIMA DE HASTA 5 KM DE LAS INSTALACIONES DEL IMSS, NO GUARDA RELACIÓN INTRÍNSECA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO QUE SE LICITA.

DADO LO ANTERIOR, MUY ATENTAMENTE SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE QUE RECONSIDERE EL REQUERIMIENTO CUYA PRECISIÓN SE COMENTA Y EN ARAS DE NO LIMITAR LA LIBRE PARTICIPACIÓN Y CONCURRENCIA, SE MODIFIQUE EL MISMO ELIMINANDO LA OBLIGATORIEDAD DE CONTAR CON LAS INSTALACIONES A QUE ALUDE LA REFERIDA PRECISIÓN.

FAVOR DE PRONUNCIARSE AL RESPECTO.

Respuesta: No se acepta su solicitud, toda vez que no se está limitando la libre participación, así mismo se señala que la capacitación es un elemento fundamental para poder prestar el servicio objeto de la presente licitación, ya que si no se llevar a cabo dicha capacitación los agentes del proveedor, no contarían con la información mínima indispensable sobre los temas institucionales para estar en posibilidad de brindar la atención requerida por los derechohabientes, contribuyentes y público en general. Distancias superiores a lo aquí descrito no se aceptarán dado que al incrementarse la distancia y dado a la cantidad de personal a capacitar se pudiera incurrir en riesgos de trabajo y derivar en accidentes de trabajo que impacten en temas de seguridad social y laboral, así como los tiempos de traslado; no se omite mencionar que las instalaciones podrán ser propias, o arrendadas (rentadas).

NÚMERO DE RE PREGUNTA Y/O ACLARACIÓN: 2
REFERENCIA: RESPUESTA A LA PREGUNTA NÚMERO 3 DE HIDALGO BIENES Y SERVICIOS SA DE CV VISTA A FOJAS 30 A 32 DE 76 DEL ACTA DE ACLARACIONES. VISITAS A LAS INSTALACIONES DEL LICITANTE; RESPUESTAS 10 A 14 DEL LICITANTE CARSE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA SA DE CV.

RE PREGUNTA Y/O ACLARACIÓN:

AL RESPECTO, MUY ATENTAMENTE SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE QUE PRECISE, EN TÉRMINOS DE LA **LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO,** NORMATIVIDAD DE OBSERVANCIA OBLIGATORIA EN VIRTUD DE SER SUPLETORIA DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, ¿CUÁL ES EL O LOS DISPOSITIVOS QUE LA FACULTAN PARA REALIZAR LAS VISITAS A LAS INSTALACIONES DE LOS LICITANTES…?

Respuesta: Se reitera que de acuerdo El artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se establece la obligatoriedad de asegurar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes, el artículo 29 LAASSP, Artículo 39 fracción III de su Reglamento y numeral 4.18.4 inciso f) de las Políticas Bases y Lineamiento del Seguro Social en materia de adquisiciones, arrendamiento y prestación de servicios del IMSS, así mismo no existe instrumento legal que limite facultades para ello.

NÚMERO DE RE PREGUNTA Y/O ACLARACIÓN: 3
REFERENCIA: RESPUESTAS 6 Y 8 DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA APODOGAN SA DE CV; RESPUESTAS 4 Y 5 DE LA EMPRESA BERVEL SA DE CV Y RESPUESTA 8 DE HIDALGO BIENES Y SERVICIOS SA DE CV.

RE PREGUNTA Y/O ACLARACIÓN:
CONSABIDO ES QUE LOS REQUERIMIENTOS REFERENTES A MAMPARAS Y GAVETAS ALUDIDOS EN LAS PREGUNTAS CUYAS RESPUESTAS NOS OCUPAN EN LA ESPECIE, FORMAN PARTE, EN UN PROCEDIMIENTO LICITATORIO CUYO CRITERIO DE EVALUACIÓN SEA EL MECANISMO DE PUNTOS O PORCENTAJES, DEL RUBRO DENOMINADO CAPACIDAD DEL LICITANTE INCISO b) DEL LINEAMIENTO DÉCIMO SECCION CUARTA CONTRATACION DE SERVICIOS Y DE SERVICIOS RELACIONADOS CON OBRAS DEL ACUERDO por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 9 DE SEPTIEMBRE DE 2010, QUE A LA LETRA DISPONE:

Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento que la convocante considere necesaria para que el licitante cumpla con el contrato, conforme a los requerimientos establecidos en la convocatoria o invitación. La convocante podrá asignar puntuación o unidades porcentuales a cada uno de los conceptos que integran este subrubro, de conformidad con las características de los servicios objeto del procedimiento de contratación y la importancia de cada concepto; la suma de la puntuación o unidades porcentuales asignadas deberá representar, cuando menos, el 40% de la ponderación total determinada por la convocante para el rubro.

CONSIDERANDO LO ANTERIOR, MUY ATENTAMENTE SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE QUE REALICE LAS PRECISIONES Y SE PRONUNCIE AL RESPECTO ACLARANDO CUANTOS PUNTOS SE ASIGNARÁN AL REQUERIMIENTO SEÑALADO EN LAS PREGUNTAS DE LAS EMPRESAS REFERIDAS. FAVOR DE ACLARAR.

Respuesta: *Las mamparas y gavetas son un elemento que forman parte de la infraestructura total necesaria que se indica en el numeral 8. Necesidades de Infraestructura Operativa del Anexo Técnico de la convocatoria, necesaria para la prestación del servicio objeto de la presente licitación. La puntuación que se otorgará al inciso b) capacidad de recursos económicos y equipamiento se encuentra establecida en el numeral 5. Criterios específicos conforme a los cuales se evaluarán las proposiciones.*

Procedimiento:	**LA-019GYR019-E199-2017**	**Fecha:**	**13/11/2017**
Nombre o Razón Social del Licitante	**BERVEL, S.A DE C.V.**		
Domicilio	**VALAPARAISO 21 COL. TEPEYAC INSURGENTE DEL. GUSTAVO A. MADERO CDMX CP. 07020**		
R.F.C.	**BER140612821**		
Teléfono	**55 77 98 36**		
Correo Electrónico	corporativo.bervel@gmail.com		

No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta de la junta de aclaraciones y/o Precisión	Re Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS

No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta de la junta de aclaraciones y/o Precisión	Re Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
1	Con relación a la pregunta 7 y de acuerdo con su respuesta, replanteamos la pregunta.	¿El tipo de mobiliario a para PS-P especializado, tiene que ser forzosamente con las medidas señala en el anexo técnico? ¿En caso de ser afirmativa la respuesta, la convocante cuenta ya con un centro de contacto de preferencia pe asignado? Los centros con los que contamos cuentan con mobiliario confort y óptimo para la operación de nuestro cliente, lo solicitado por la convocante, trunca la libre participación	Las medidas que se especifican para PS-P especializado, son considerando los espacios que el IMSS tiene planeado designar y la cantidad de agentes que se requiere para trabajar en dichos espacios. Es importante señalar que el licitante adjudicado podrá variar las medidas del mobiliario para PS-P especializado siempre y cuando pueda acomodar 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.
2	Con relación a la pregunta 7 y de acuerdo con su respuesta, replanteamos la pregunta.	La convocante puede aceptar que el mobiliario sea tipo confort y adecuado para la operación de un centro de contacto para la operación del PS-P	El mobiliario que se especifica para PS-P especializado, es considerando los espacios que el IMSS tiene planeado designar y la cantidad de agentes

No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta de la junta de aclaraciones y/o Precisión	Re Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
			que se requiere se acomoden para trabajar en dichos espacios. Es importante señalar que el licitante adjudicado podrá variar el mobiliario requerido siempre y cuando pueda acomodar de manera ergonómica y funcional a la cantidad de agentes que se requieren por campaña y en los espacios con que cuenta el Instituto; para lo anterior 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.
3	Con relación a la pregunta 8 y de acuerdo con su respuesta, replanteamos la pregunta.	Se solicita a la convocante se pueda utilizar cualquier tipo de gaveta, siempre que cumpla con una llave para el resguardo de documentos. ¿Se acepta esta nuestra propuesta?	Es importante señalar que el licitante adjudicado podrá variar el mobiliario requerido siempre y cuando pueda acomodar de manera ergonómica y funcional a la cantidad de agentes que se requieren por campaña y en los espacios con que cuenta el Instituto; para lo anterior deberá cumplir con la norma que establece las

No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta de la junta de aclaraciones y/o Precisión	Re Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
			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. El tipo de gaveta que se especifica será 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 mobiliario que el licitante determine siempre y cuando cumpla con los niveles de servicios establecidos en la convocatoria

No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta de la junta de aclaraciones y/o Precisión	Re Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
4	Con relación a la pregunta 12 y de acuerdo con su respuesta, replanteamos la pregunta.	Se solicita a la convocante, describir las características de los equipos que hoy utiliza la operación del PS-P con el proveedor actual.	Su pregunta no guarda vinculación directa con el contenido de la convocatoria
5	Con relación a la pregunta 13 y de acuerdo con su respuesta, replanteamos la pregunta.	Se solicita a la convocante describa y detalle cuales son las razones para solicitar los equipos de cómputo con las características técnicas que describe en el anexo técnico.	En instalaciones del proveedor, el proveedor puede utilizar y ofertar los equipos de cómputo que aseguren la funcionalidad solicitada, la continuidad de la operación y los niveles de servicio solicitados. En las instalaciones del Instituto el equipo deberá cumplir con las especificaciones técnicas requeridas en el Anexo Técnico de la convocatoria.
6	Con relación a la pregunta 14 y de acuerdo con su respuesta, replanteamos la pregunta.	Se solicita a la convocante sea clara al detallar que criterio tomaron para determinar que las computadoras que solicitan son en base a las necesidades operativas. ¿Pudiera la convocante especificar en que es relevante para el centro de contacto un procesador Intel Core I7-3770? ¿Pudiera la convocante especificar en que es	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.

No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta de la junta de aclaraciones y/o Precisión	Re Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
		relevante para el centro de contacto una Tarjeta Madre Chipset Intel Q67?	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
		¿Pudiera la convocante especificar en que es relevante para el centro de contacto una Memoria RAM de 8GB?	Los equipos con tarjeta madre chipset Intel Q67 o similar, representan la comunicación entre todos los elementos de una computadora, el chipset debe ser congruente y directamente proporcional a la capacidad del procesador, así mismo las características solicitadas garantizan la administración de memoria RAM, los canales o "buses" de entrada salida para los discos soportados, usb, lo anterior resulta indispensable para el manejo de grandes volúmenes de información y procesamiento de información local que se hace a partir de la información que proporciona por el servicio para cada
		¿Pudiera la convocante	

No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta de la junta de aclaraciones y/o Precisión	Re Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
		especificar en que es relevante para el centro de contacto una Tarjeta de video? ¿Pudiera la convocante especificar en que es relevante para el centro de contacto un Controlador de disco duro Serial ATA? ¿Pudiera la convocante especificar en que es relevante para el centro de contacto un 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?	campaña, como son análisis estadístico, proyecciones, creación de base de datos, manejo de bases de datos locales, instrucciones macros, tablas dinámicas, manejo de SQL, entre otros, así como la conexión necesario al aplicativo de gestión de Centro de Contacto y los procesos multitarea. Los equipos de cómputo con tarjeta madre chipset Intel Q67serán 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, 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 La capacidad del procesamiento se encuentra directamente relacionada la cantidad de memoria RAM, lo anterior resulta indispensable para el manejo de grandes volúmenes de información y procesamiento de información local que se hace a partir de la información que proporciona por el servicio para cada

No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta de la junta de aclaraciones y/o Precisión	Re Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
		¿Pudiera la convocante especificar en que es relevante para el centro de contacto un 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?	campaña, como son análisis estadístico, proyecciones, creación de base de datos, manejo de bases de datos locales, instrucciones macros, tablas dinámicas, manejo de SQL, entre otros, así como la conexión necesario al aplicativo de gestión de Centro de Contacto y los procesos multitarea. Los equipos de cómputo con memoria RAM de 8GB 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, 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
		Pudiera la convocante especificar en que es relevante para el centro de contacto 6 Puertos USB libres después de configuración (2 al Frente y 4 Traseros). Versión 2.0. mínimo?	
		¿Pudiera la convocante especificar en que es relevante para el centro de contacto un 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)	Para despliegue ágil y oportuno de las acciones que se ejecutan en el equipo de cómputo utilizado por el 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

No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta de la junta de aclaraciones y/o Precisión	Re Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
			cuando cumpla con los niveles de servicios establecidos en la convocatoria
		¿Pudiera la convocante especificar en que es relevante para el centro de contacto un Unidad óptica con Bandeja de carga automática (DVD +/- RW), lectura y escritura de CD/DVD. Cable de alimentación eléctrica?	Los discos duro con interfaz Serial ATA permiten la transferencia de información con un mejor aprovechamiento y mayor velocidad, lo anterior en congruencia con las acciones que se ejecutan en el equipo de cómputo utilizado por el 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 Respecto a Windows versión 10 edición profesional es importante señalar que en el Instituto toda la seguridad esta basada en actualizaciones de sistema operativo administradas, aplicación de políticas de grupo, cifrado de información y la administración a través de un dominio. Con el sistema operativo requerido se pueden configurar dichas funcionalidades.

No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta de la junta de aclaraciones y/o Precisión	Re Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
			Respecto sistema de oficina Microsoft Office última versión (al menos 2013 stand alone), en el Instituto se recibe información de diferentes versiones de Office por lo cual se solicita la versión actualizada para que tenga compatibilidad con estas; adicionalmente se elaboran diferentes modelos que involucran macros, tablas dinámicas, bases de datos locales, entre otros. El 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 será utilizado 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. Como es del conocimiento de las empresas especializadas en la prestación de los servicios motivo del presente procedimiento de contratación de todos los riesgos que existen al navegar en internet, al intercambiar información con derechohabientes, contribuyentes, patrones

No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta de la junta de aclaraciones y/o Precisión	Re Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
			y público en general, generando gran probabilidad de ser víctimas de un ataque de virus, malware (malicioso) o amenazas persistentes, lo que pone en alto riesgo o vuelve vulnerable la información institucional que incluye datos personales de alta confidencialidad. Atendiendo a lo anterior se hace obligatorio que el licitante adjudicado proporcione licenciamiento y ampare el uso de dicho software, 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 podrá utilizar software que el licitante determine siempre y cuando cumpla con los niveles de servicios establecidos en la convocatoria Operativamente resulta relevante para la conexión de teclado, mouse y diadema, para transferencia y respaldo de información, conexión de discos duros externos y memorias usb, así mismo y de manera eventual conexión con dispositivos bluethoot requeridos por la operación propia de cada campaña.

No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta de la junta de aclaraciones y/o Precisión	Re Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
			Lo anterior 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 podrá utilizar software que el licitante determine siempre y cuando cumpla con los niveles de servicios establecidos en la convocatoria. El propósito de estas características es optimizar los espacios reducidos con los que se cuentan para la operación de estos servicios y para el caso de fácil acceso a los componentes es para disminuir los tiempos de los mantenimientos preventivos y correctivos, por lo tanto optimizando los tiempos de atención en caso de indisponibilidad. Es importante señalar que el licitante adjudicado podrá ofertar un equipo de cómputo, siempre y cuando éste permita acomodar de manera ergonómica y funcional a la cantidad agentes que se requieren por campaña y en los espacios finitos con que cuenta el Instituto; para lo anterior también se deberá cumplir con la norma que establece las disposiciones para el desarrollo de actividades

No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta de la junta de aclaraciones y/o Precisión	Re Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
			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. Lo anterior para 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 y en las instalaciones del proveedor podrá utilizar software que el licitante determine siempre y cuando cumpla con los niveles de servicios establecidos en la convocatoria El contar con unidades ópticas con Bandeja de carga automática (DVD +/- RW), lectura y escritura de CD/DVD en los equipos de Supervisión exclusivamente asignados al personal del Instituto, son requeridos para el respaldo e intercambio de información, así como para la entrega de ésta a organismos fiscalizadores, lo anterior proporciona funcionalidad de que una vez cerrada la sesión de grabación de información en un DVD y/o CD, la información no puede ser modificada

No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta de la junta de aclaraciones y/o Precisión	Re Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
7	Con relación a la precisión numero 2	Al cambiar significativamente el requisito de preferentemente a máximo está limitando la libre participación en función de lo anterior favor de indicar cuantos licitantes cuentan con instalaciones propias o rentadas para capacitación a menos de 5 kilómetros de las oficinas de reforma ¿Por qué máximo 5 kilómetros ?	No es correcta su apreciación, dado que la Precisión No. 2 indica que 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, lo anterior de ninguna manera limita la libre participación. Sobre su pregunta "...favor de indicar cuantos licitantes cuentan con instalaciones propias o rentadas para capacitación a menos de 5 kilómetros de las..." no tienen relación con el servicio objeto del proceso de contratación y no guarda vinculación directa con la presente licitación.
8	Repregunta a la pregunta 2 de Grupo Torquins, S.A de C.V	Favor de responder en que articulo de que ley se fundamenta expresamente que en la convocatoria de una licitación publica se visite las instalaciones del licitante que riendo decir con expresamente que lo diga a la letra Esta tomando la convocante en	El artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se establece la obligatoriedad de asegurar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes El artículo 29 LAASSP,

No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta de la junta de aclaraciones y/o Precisión	Re Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
		consideración que los requisitos a revisar son solicitados para poner en operación posterior al fallo y por lo tanto favor de fundamentarnos el que ley y que articulo tenemos la obligación de tener lista la infraestructura que cumpla al detalle con lo contratado si no hemos sido contratados	Artículo 39 fracción III de su Reglamento y numeral 4.18.4 inciso f) de las Políticas Bases y Lineamiento del Seguro Social en materia de adquisiciones, arrendamiento y prestación de servicios del IMSS. Asimismo no existe instrumento legal que limite facultades para ello. Sobre su dicho…" los requisitos a revisar son solicitados para poner en operación posterior al fallo…" Se aclara que Las visitas a las instalaciones se realizaran conforme a lo establecido en la Convocatoria del presente proceso licitatorio "Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-019GYR019-E199-2017 "Contratación del servicio de Centros de Contacto, para los ejercicios 2018-2019" en su numeral 19. Verificación de los Servicios, y conforme a la precisión 1 de la presente Junta de Aclaraciones.

No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta de la junta de aclaraciones y/o Precisión	Re Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
9	Repregunta a la pregunta 2 tercer punto de Grupo Torquins, S.A de C.V	Le agradeceremos responder el punto por favor	Las visitas a las instalaciones se realizaran conforme a lo establecido en la Convocatoria del presente proceso licitatorio "Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-019GYR019-E199-2017 "Contratación del servicio de Centros de Contacto, para los ejercicios 2018-2019" en su numeral 19. Verificación de los Servicios, y conforme a la precisión 1 de la presente Junta de Aclaraciones.
10	Repregunta a la pregunta 3 de Grupo Torquins, S.A de C.V	Tomando como base su respuesta de las lista de verificación para la visita adjunta minuta de esta juta bajo la precisión 2 la verificación será para el equipo e instalaciones de los licitantes y el equipo solicitado en la convocatoria será verificado al proveedor seleccionado posterior a la firma del contrato y previo al inicio de operaciones ?	Las visitas a las instalaciones se realizaran conforme a lo establecido en la Convocatoria del presente proceso licitatorio "Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-019GYR019-E199-2017 "Contratación del servicio de Centros de Contacto, para los ejercicios 2018-2019" en su numeral 19. Verificación de los Servicios, y conforme a la precisión 1 de la presente Junta de Aclaraciones.

Procedimiento:	**LA-019GYR019-E199-2017** "Contratación del servicio de Centros de Contacto, para los ejercicios 2018-2019"	**Fecha:**	31 de octubre de 2017	
Nombre o Razón Social del Licitante	BCONNECT Services S.A. de C.V.			
Domicilio	Av. Eugenia 197, Piso 5 Col. Narvarte CP 03023, Ciudad de México.			
R.F.C.	**BSE980302RU3**			
Teléfono	**5133 3300**			
Correo Electrónico	fvillalobos@bconnect.com			

(1) No. de pregunta y/o aclaración	(2) Numeral de la convocatoria	(3) Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS

1	2	**5. Criterios específicos conforme a los cuales se evaluarán las proposiciones.** **5.1 Evaluación de la propuesta técnica.** **a.1 Experiencia del Personal.** *"EJECUTIVO DE CUENTA* *La experiencia mínima requerida es de al menos 2 años conforme a lo siguiente:* *Para este perfil se deberá demostrar la escolaridad de licenciatura o ingeniería; para lo cual deberá presentar copia simple de la cédula profesional."*	Se solicita a la convocante que para el EJECUTIVO DE CUENTA acepte la presentación del título profesional como equivalente a la cédula, dado que ambos documentos son oficiales y avalados por la SEP, lo que acreditan la escolaridad del personal propuesto.	No se acepta su propuesta ya que la cedula es el registro de los títulos profesionales con efectos de patente, tal como lo establece la siguiente liga oficial: **https://www.cedulaprofesional.sep.gob.mx/cedula/presidencia/indexAvanzada.action** **Re-pregunta Licitante** Se solicita a la convocante que para el acto de presentación de propuesta se acepte exhibir el título profesional a efecto de cumplir con el requisito y para el caso del proveedor adjudicado se presente la cédula profesional en el transcurso del primer año de vigencia del contrato Respuesta: No se acepta su propuesta

2	3	**5. Criterios específicos conforme a los cuales se evaluarán las proposiciones.** **5.1 Evaluación de la propuesta técnica.** **a.5 Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales.** *"LÍDER OPERATIVO* *El licitante deberá demostrar que el Líder Operativo que participará en el proyecto cuenta con lo siguiente:* *Estudios mínimos de licenciatura concluida, corroborable a través de la cédula profesional..."*	Por la naturaleza de las actividades que desempeña el LÍDER OPERATIVO, se solicita a la convocante que acepte estudios de ingeniería o licenciatura, además de la presentación del titulo profesional como equivalente a la cédula, dado que ambos documentos son oficiales y avalados por la SEP, lo que acreditan la escolaridad del personal propuesto.	Se acepta que cuente con estudios a nivel ingeniería o licenciatura en áreas económicas administrativas, tecnologías de la información e ingenierías, siempre y cuando presente cédula profesional a nivel licenciatura; en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México). **Re-pregunta Licitante** Se solicita a la convocante que para el acto de presentación de propuesta se acepte exhibir el titulo profesional a efecto de cumplir con el requisito y para el caso del proveedor adjudicado se presente la cédula profesional en el transcurso del primer año de vigencia del contrato Respuesta: No se acepta su propuesta

3	4	**5. Criterios específicos conforme a los cuales se evaluarán las proposiciones.** **5.1 Evaluación de la propuesta técnica.** **a.6 Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales.** *"SUPERVISOR DE CALIDAD* *El licitante deberá demostrar que el Líder Operativo que participará en el proyecto cuenta con lo siguiente:* *Estudios mínimos de licenciatura concluida corroborable a través de la cédula profesional..."*	Por la naturaleza de las actividades que desempeña el SUPERVISOR DE CALIDAD, se solicita a la convocante que acepte estudios de ingeniería o licenciatura, además de la presentación del título profesional como equivalente a la cédula, dado que ambos documentos son oficiales y avalados por la SEP, lo que acreditan la escolaridad del personal propuesto.	Se acepta que cuente con estudios a nivel ingeniería o licenciatura en áreas económicas administrativas, tecnologías de la información e ingenierías, siempre y cuando presente cédula profesional a nivel licenciatura; en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México). **Re-pregunta Licitante** Se solicita a la convocante considerar incluir el área de Ciencias Sociales para el caso de Licenciatura. Respuesta: Además de estudios a nivel ingeniería o licenciatura en áreas económicas administrativas, tecnologías de la información e ingenierías se acepta incluir el área de Ciencias Sociales para el caso de Licenciatura siempre y cuando presente cédula profesional a nivel licenciatura; en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México).

4	5	**5. Criterios específicos conforme a los cuales se evaluarán las proposiciones.** **5.1 Evaluación de la propuesta técnica.** **a.7 Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales.** *"DATA ANALYTICS El licitante deberá demostrar que el Líder Operativo que participará en el proyecto cuenta con lo siguiente: Estudios mínimos de licenciatura concluida cédula profesional..."*	Por la naturaleza de las actividades que desempeña el DATA ANALYTICS, se solicita a la convocante que acepte estudios de ingeniería o licenciatura, además de la presentación del título profesional como equivalente a la cédula, dado que ambos documentos son oficiales y avalados por la SEP, lo que acreditan la escolaridad del personal propuesto.	Respecto a su primera solicitud, se acepta que cuente con estudios a nivel ingeniería o licenciatura en áreas económicas administrativas, tecnologías de la información e ingenierías, siempre y cuando presente cédula profesional a nivel licenciatura; en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México). **Re-pregunta Licitante** Se solicita a la convocante que para el acto de presentación de propuesta se acepte exhibir el título profesional a efecto de cumplir con el requisito y para el caso del proveedor adjudicado se presente la cédula profesional en el transcurso del primer año de vigencia del contrato Respuesta: No se acepta su propuesta

5	13	Anexo 1.-Anexo Técnico 6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el servicio del CCIMSS. J. Perfiles Operativos. Gerente de operación del contrato 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. • Deberá contar por lo menos con Certificación ITIL Foundation V3.	Se solicita a la convocante acepte constancias de cursos internos en Estrategia del Servicio, Diseño del Servicio, Transición del Servicio, Operación del Servicio y Mejora Continua del Servicio, que son las cinco etapas del ciclo de vida del servicio ITIL.	No se acepta su propuesta, ya que no se garantiza el estándar de calidad de los cursos internos, y no permiten igualdad de condiciones a todos los licitantes. **Re-pregunta Licitante** Se solicita a la convocante que en caso de que una empresa especializada valide la calidad y contenido de los cursos internos, éstos sean aceptados como válidos Respuesta: No se acepta su propuesta, ya que no se garantiza el estándar de calidad de éste tipo de cursos internos, lo anterior no permite igualdad de condiciones a todos los licitantes.

6	16	Anexo 1.-Anexo Técnico 6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el servicio del CCIMSS. J. Perfiles Operativos. Gerente de calidad Gerente de Calidad. • 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	Se solicita a la convocante aceptar constancia de curso interno de Calidad y procesos en centros de trabajo.	No se acepta su propuesta, ya que no se garantiza el estándar de calidad de los cursos internos, y no permiten igualdad de condiciones a todos los licitantes. **Re-pregunta Licitante** Se solicita a la convocante que en caso de que una empresa especializada valide la calidad y contenido de los cursos internos, éstos sean aceptados como válidos Respuesta: No se acepta su propuesta, ya que no se garantiza el estándar de calidad de éste tipo de cursos internos, lo anterior no permite igualdad de condiciones a todos los licitantes.

7	17	Anexo 1.-Anexo Técnico 6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el servicio del CCIMSS. J. Perfiles Operativos. Gerente de Operación por cada campaña Gerente de Operación por cada campaña: 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	Se solicita a la convocante aceptar constancia de curso interno en procesos, calidad y productividad.	No se acepta su propuesta, ya que no se garantiza el estándar de calidad de los cursos internos, y no permiten igualdad de condiciones a todos los licitantes. **Re- pregunta licitante:** Se solicita a la convocante que en caso de que una empresa especializada valide la calidad y contenido de los cursos internos, éstos sean aceptados como válidos. Respuesta: No se acepta su propuesta, ya que no se garantiza el estándar de calidad de éste tipo de cursos internos, lo anterior no permite igualdad de condiciones a todos los licitantes.

8	20	Anexo 1.-Anexo Técnico 6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el servicio del CCIMSS. J. Perfiles Operativos. Gerente de capacitación 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	Se solicita a la convocante aclarar que los diploma, certificación o constancia de los cursos solicitados, también se acrediten con constancias de cursos impartidos por los propios licitantes en los temas establecidos.	No se acepta su propuesta, ya que no se garantiza el estándar de calidad de los cursos internos, y no permiten igualdad de condiciones a todos los licitantes **Re- pregunta licitante:** Se solicita a la convocante que en caso de que una empresa especializada valide la calidad y contenido de los cursos internos, éstos sean aceptados como válidos Respuesta: No se acepta su propuesta, ya que no se garantiza el estándar de calidad de éste tipo de cursos internos, lo anterior no permite igualdad de condiciones a todos los licitantes.
9	21	Anexo 1.-Anexo Técnico 6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el servicio del CCIMSS. J. Perfiles Operativos. Supervisor de Calidad. Supervisor de Calidad: Certificación sobre procesos de Calidad	Se solicita a la convocante aceptar constancia en curso interno sobre procesos de calidad, ya que el personal cuenta con la experiencia solicitada en el mismo apartado.	No se acepta su propuesta, ya que no se garantiza el estándar de calidad de los cursos internos, y no permiten igualdad de condiciones a todos los licitantes **Re- pregunta licitante:** Se solicita a la convocante que en caso de que una empresa especializada valide la calidad y contenido de los cursos internos, éstos sean aceptados como válidos Respuesta: No se acepta su propuesta, ya que no se garantiza el estándar de calidad de éste tipo de cursos internos, lo anterior no permite igualdad de condiciones a todos los licitantes.

10	22	Anexo 1.-Anexo Técnico 6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el servicio del CCIMSS. J. Perfiles Operativos. Analista de Calidad Analista de calidad: Certificado de servicios de monitoreo.	Se solicita a la convocante aceptar constancia en servicios de monitoreo con curso interno, dado que se cubre la experiencia en un 100%	**Re- pregunta licitante:** Se solicita a la convocante que en caso de que una empresa especializada valide la calidad y contenido de los cursos internos, éstos sean aceptados como válidos Respuesta: No se acepta su propuesta, ya que no se garantiza el estándar de calidad de éste tipo de cursos internos, lo anterior no permite igualdad de condiciones a todos los licitantes.
11	23	Anexo 1.-Anexo Técnico 6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el servicio del CCIMSS. J. Perfiles Operativos. Data Analytics. Deberá demostrar que los integrantes del Data Analytics cuentan con el dominio de las herramientas ofertadas para la recopilación, procesamiento y gestión de datos relevantes, análisis estadístico, minería de datos, discriminación de información no relevante, análisis e interpretación de resultados.	Se solicita a la convocante acepte que se demuestre el dominio de las herramientas con el perfil de puesto con el que cuenta la empresa.	No se acepta su propuesta, ya que no se garantiza el estándar de calidad de los cursos internos, y no permiten igualdad de condiciones a todos los licitantes **Re- pregunta licitante:** Se solicita a la convocante que en caso de que una empresa especializada valide la calidad y contenido de los cursos internos, éstos sean aceptados como válidos Respuesta: No se acepta su propuesta, ya que no se garantiza el estándar de calidad de éste tipo de cursos internos, lo anterior no permite igualdad de condiciones a todos los licitantes.

12	24	Anexo 1.-Anexo Técnico 6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el servicio del CCIMSS. J. Perfiles Operativos. Analista de Pronóstico y Dimensionamiento Analista de Pronóstico y Dimensionamiento: • Perfil: Contar mínimo con licenciatura Actuaría, Estadística, Matemáticas, Matemáticas Aplicadas o área afín con Cédula Profesional.	Se solicita a la convocante aceptar estudios en carreras en áreas administrativas, ya que existe diverso personal en el mercado que cuenta con la experiencia requerida por el IMSS, pero con diverso pefil de estudios.	Se acepta estudios a nivel licenciatura en Actuaría, Estadística, Matemáticas, Matemáticas Aplicadas o Ciencia Económicas con cédula profesional. **Re- pregunta licitante:** Se solicita a la convocante que para el acto de presentación de propuesta se acepte exhibir el título profesional a efecto de cumplir con el requisito y para el caso del proveedor adjudicado se presente la cédula profesional en el transcurso del primer año de vigencia del contrato Respuesta: No se acepta su propuesta

13	27	I.- CAPACIDAD DEL LICITANTE – 24 puntos. a.1 Experiencia del Personal. EJECUTIVO DE CUENTA El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de cartas de recomendación y curriculum vitae.	Se le solicita a la convocante acepte Constancias Laborales, en virtud que derivado de las disposiciones de la LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS, los sujetos de la citada Ley, estarán en su caso impedidos para emitir documentos a sus empleados o ex empleados tratándose de datos personales, tales como los que se solicita la propia Convocante: - Nombre de la persona propuesta como Ejecutivo de Cuenta. - Nombre, datos de contacto y firma de la persona que recomienda.	Se precisa que se aceptará la carta de recomendación o constancia laboral siempre y cuando ambas indiquen nombre completo, funciones y actividades suscintas y periodo en que se llevaron a cabo. Adicionalmente deberán presentar curriculum vitae. **Re- pregunta licitante:** Se solicita a la convocante aceptar que las funciones y actividades suscintas sean acreditadas en el curriculo Respuesta: No se acepta su propuesta

14	28	I.- CAPACIDAD DEL LICITANTE – 24 puntos. a.2 Experiencia del Personal. GERENTE DE OPERACIÓN DEL CONTRATO Para este perfil se deberá demostrar la escolaridad de licenciatura o ingeniería; para lo cual deberá presentar copia simple de la cédula profesional o título	Se le solicita a la convocante aceptar que para cumplir el requisito del perfil requerio, sea a través de la cédula profesional y/o título profesional, ya sean emitidos en México o en cualquier otro país?	Para el Gerente de Operación del Contrato descrito en el numeral 6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS inciso j. Perfiles Operativos, la acreditación será con la cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México). **Re- pregunta licitante:** Se solicita a la convocante aceptar que las funciones y actividades suscintas sean acreditadas en el currículo Respuesta: No se acepta su propuesta
15	31	I.- CAPACIDAD DEL LICITANTE – 24 puntos. a.4 Experiencia del Personal. GERENTE DE CAPACITACIÓN	Se solicita a la convocante acepte que no sea un gerente sino un capacitador, ya que la función de un gerente no es capacitar y el perfil está sobrado para la función a desempeñar.	No se acepta su propuesta, ya que no se garantiza el servicio y conocimiento que requiere el Instituto para coordinar las labores de capacitación requeridas por las diferentes campañas que atienda. **Re- pregunta licitante:** Se solicita a la convocante que en caso de que una empresa especializada valide la calidad y contenido de los cursos internos, éstos sean aceptados como válidos Respuesta: No se acepta su propuesta, ya que no se garantiza el estándar de calidad de éste tipo de cursos internos, lo anterior no permite igualdad de condiciones a todos los licitantes.

16	32	I.- CAPACIDAD DEL LICITANTE – 24 puntos. a.4 Experiencia del Personal. GERENTE DE CAPACITACIÓN El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de cartas de recomendación y curriculum vitae.	Se le solicita a la convocante acepte Constancias Laborales, en virtud que derivado de las disposiciones de la LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS, los sujetos de la citada Ley, estarán en su caso impedidos para emitir documentos a sus empleados o ex empleados tratándose de datos personales, tales como los que se solicita la propia Convocante: - Nombre de la persona propuesta - Nombre, datos de contacto y firma de la persona que recomienda.	Se precisa que se aceptará la carta de recomendación o constancia laboral siempre y cuando ambas indiquen nombre completo, funciones y actividades suscintas y periodo en que se llevaron a cabo. Adicionalmente deberán presentar curriculum vitae. **Re- pregunta licitante:** Se solicita a la convocante aceptar que las funciones y actividades suscintas sean acreditadas en el curriculo Respuesta: No se acepta su propuesta

17	34	I.- CAPACIDAD DEL LICITANTE – 24 puntos. a.5 Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales. LÍDER OPERATIVO El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de cartas de recomendación y curriculum vitae	Se le solicita a la convocante acepte Constancias Laborales, en virtud que derivado de las disposiciones de la LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS, los sujetos de la citada Ley, estarán en su caso impedidos para emitir documentos a sus empleados o ex empleados tratándose de datos personales, tales como los que se solicita la propia Convocante: - Nombre de la persona propuesta - Nombre, datos de contacto y firma de la persona que recomienda.	Se precisa que se aceptará la carta de recomendación o constancia laboral siempre y cuando ambas indiquen nombre completo, funciones y actividades suscintas y periodo en que se llevaron a cabo. Adicionalmente deberán presentar curriculum vitae. **Re- pregunta licitante:** Se solicita a la convocante aceptar que las funciones y actividades suscintas sean acreditadas en el curriculo Respuesta: No se acepta su propuesta

18	36	6. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de 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 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	Se le solicita a la convocante acepte Constancias Laborales, en virtud que derivado de las disposiciones de la LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS, los sujetos de la citada Ley, estaráin en su caso impedidos para emitir documentos a sus empleados o ex empleados tratándose de datos personales, tales como los que se solicita la propia Convocante: - Nombre de la persona propuesta - Nombre, datos de contacto y firma de la persona que recomienda.	Se precisa que se aceptará la carta de recomendación o constancia laboral siempre y cuando ambas indiquen nombre completo, funciones y actividades suscintas y periodo en que se llevaron a cabo. Adicionalmente deberán presentar curriculum vitae. **Re- pregunta licitante:** Se solicita a la convocante aceptar que las funciones y actividades suscintas sean acreditadas en el curriculo Respuesta: No se acepta su propuesta

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

A continuación, se comunica a los licitantes, que con fundamento en lo dispuesto en el artículo 33 Bis penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el **Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones del presente procedimiento se llevará a cabo el día 22 de noviembre de 2017 a las 13:00 horas.** - - -

COMERCIALIZADORA APODOGAN S.A. DE C.V.

Nuestra Especialidad es el Servicio

COMERCIALIZADORA APODOGAN S.A. DE C.V.
RFC: CAP 110504 FZ2
AV. NORTE NO. 8 COLONIA: MAQUIXCO DELEGACIÓN O MUNICIPIO: TEOTIHUACAN CÓDIGO POSTAL: 55800 ENTIDAD FEDERATIVA: ESTADO DE MEXICO
TELÉFONOS (01) 594 95 60 796 FAX: (01) 594 95 60 796
MAIL: jluispineda@gmail.com

MEXICO, D.F. A 13 DE NOVIEMBRE DEL 2017.

Formato de "Solicitud de aclaraciones a las preguntas y precisiones presentadas en la junta de aclaraciones".

Procedimiento:	***LA*-019GYR019-E199-2017**	**Fecha:**	**13 de Noviembre 2017**
Nombre o Razón Social del Licitante	**Comercializadora Apodogan S.A. de C.V.**		
Domicilio	**Av. Norte N0. 8 Colonia Maquixco Teotihuacán**		
R.F.C.	**CAP 110504 FZ2**		
Teléfono	**015949560796**		
Correo Electrónico	**jluispineda@gmail.com**		

JUAN LUIS PINEDA GONZALEZ
REPRESENTANTE LEGAL

COMERCIALIZADORA APODOGAN S.A. DE C.V.

Nuestra Especialidad es el Servicio

COMERCIALIZADORA APODOGAN S.A. DE C.V.
RFC: CAP 110504 FZ2
AV. NORTE NO. 8 COLONIA: MAQUIXCO DELEGACIÓN O MUNICIPIO: TEOTIHUACAN CÓDIGO POSTAL: 55800 ENTIDAD FEDERATIVA: ESTADO DE MEXICO
TELÉFONOS (01) 594 95 60 796 FAX: (01) 594 95 60 796
MAIL: jluispineda@gmail.com

MEXICO, D.F. A 13 DE NOVIEMBRE DEL 2017.

No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta de la junta de aclaraciones y/o Precisión	re Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
1	Respuesta a la pregunta no. 1	Sede propuesta deberá de ser del licitante o del IMSS? La visita es ilegal por lo que manifestamos nuestra oposición a verificar un servicio y especificaciones que no todavía no ha contratado el IMSS.	
2	Respuesta a la pregunta no. 2	¿Con su respuesta podemos entender que la infraestructura con las especificaciones solicitas será verificada al licitante ganador una vez firmado el contrato correspondiente? A) que los instalaciones con los equipos acorde con las especificaciones solicitadas empezaran a usarcé en productivo el primero de abril del 2018? B) que no serán exigibles en la visita las instalaciones puesto que es un servicio no contratado para el licitante y por lo tanto a menos que tuviera información previa hubiera podido cumplir con las especificaciones a ser instaladas en 2018. B) la convocatoria en el punto citado por el IMSS dice: "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. entonces por qué se pide que el equipo y mobiliario esté listo para la visita que planea hacer a la convocante a las instalaciones y en las convocatoria marcan un periodo "de desarrollo y autorización de planes de trabajo, implementación, pruebas, verificaciones de especificaciones físicas y funcionales"	

JUAN LUIS PINEDA GONZALEZ
REPRESENTANTE LEGAL

COMERCIALIZADORA APODOGAN S.A. DE C.V.

Nuestra Especialidad es el Servicio

COMERCIALIZADORA APODOGAN S.A. DE C.V.
RFC: CAP 110504 FZ2
AV. NORTE NO. 8 COLONIA: MAQUIXCO DELEGACIÓN O MUNICIPIO: TEOTIHUACAN CÓDIGO POSTAL: 55800 ENTIDAD FEDERATIVA: ESTADO DE MEXICO
TELÉFONOS (01) 594 95 60 796 FAX: (01) 594 95 60 796
MAIL: jluispineda@gmail.com

MEXICO, D.F. A 13 DE NOVIEMBRE DEL 2017.

No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta de la junta de aclaraciones y/o Precisión	re Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
3	Respuesta a la pregunta no. 3	En función de su respuesta como podemos garantizar la seguridad lógica si piden que hasta las máquinas de los operadores son solicitados lectores y puertos USB en función de que están pidiendo puertos USB y lectores grabadores solicitamos se nos exima del requisito de garantizar la seguridad lógica. Sabe el área de seguridad de la información que a través de un puerto USB además de poder descargar información se puede instalar dispositivos como un USB Rubber Ducky que es un dispositivo HID (Human Interface Device) o dispositivo de interfaz humana, es decir dispositivos de entrada y salida que permite la interacción con un ordenador, y en concreto, USBRubber Ducky es detectado como un teclado en cualquier sistema operativo donde lo conectemos y se utilizan para introducir códigos malicioso que afecte toda la operación o robar información y solo necesitas conectarlo a un puerto USB de una maquina conectada a la red , no es detectada como virus por que todo el ataque es realizado por un teclado Por lo que con las maquinas especificadas por la convocante es imposible para el licitante garantizar la seguridad de la información. Por lo anteriormente expuesto solicitamos ala convocante libere de la responsabilidad de la seguridad de la información o de posibles ataques a la red o sistemas del IMSS ya que las maquinas solicitadas violan normas básicas de seguridad de la información como es tener puertos USB en muchas maquinas	

JUAN LUIS PINEDA GONZALEZ
REPRESENTANTE LEGAL

COMERCIALIZADORA APODOGAN S.A. DE C.V.

Nuestra Especialidad es el Servicio

COMERCIALIZADORA APODOGAN S.A. DE C.V.
RFC: CAP 110504 FZ2
AV. NORTE NO. 8 COLONIA: MAQUIXCO DELEGACIÓN O MUNICIPIO: TEOTIHUACAN CÓDIGO POSTAL: 55800 ENTIDAD FEDERATIVA: ESTADO DE MEXICO
TELÉFONOS (01) 594 95 60 796 FAX: (01) 594 95 60 796
MAIL: jluispineda@gmail.com

MEXICO, D.F. A 13 DE NOVIEMBRE DEL 2017.

No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta de la junta de aclaraciones y/o Precisión	re Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
4	Respuesta a la pregunta no. 6	En función de la respuesta otorgada por la convocante favor de responder : A)La convocante dice que los muebles son conforme a un estándar, favor de indicar cuál estándar B) quien lo emite. C)si es de cumplimiento obligatorio. D)Donde se puede consultar. E)En función de la respuesta favor de indicar las medidas de los espacios asignados por el instituto al proveedor así como la ubicación y dirección y si será requisito presentar el layout y en las instalaciones de los licitantes el mobiliario es el que está acorde con los espacios y políticas de operación de cada licitante Reiteramos el requisito únicamente tiene el efecto de disminuir la concurrencia y aumentar el precio ofertado ,causa una afectación patrimonial al IMSS por lo que solicitamos se elimine Reiterando favor de contesta cuál estándar quien lo emite. En función de la respuesta favor de indicar las medidas de los espacios asignados por el instituto al proveedor así como la ubicación y dirección y si será requisito presentar el layout y en las instalaciones de los licitantes el mobiliario es el que está acorde con los espacios y políticas de operación de cada licitante	
5	Respuesta a la pregunta no. 7 (a)	En función de la respuesta anterior favor de precisar si la solicitud es que el licitante respete el espacio asignado con el personal solicitado en la convocatoria , pudiendo este ser cubierto con un mueble propuesto por el licitante	

JUAN LUIS PINEDA GONZALEZ
REPRESENTANTE LEGAL

COMERCIALIZADORA APODOGAN S.A. DE C.V.

Nuestra Especialidad es el Servicio

COMERCIALIZADORA APODOGAN S.A. DE C.V.
RFC: CAP 110504 FZ2
AV. NORTE NO. 8 COLONIA: MAQUIXCO DELEGACIÓN O MUNICIPIO: TEOTIHUACAN CÓDIGO POSTAL: 55800 ENTIDAD FEDERATIVA: ESTADO DE MEXICO
TELÉFONOS (01) 594 95 60 796 FAX: (01) 594 95 60 796
MAIL: jluispineda@gmail.com

MEXICO, D.F. A 13 DE NOVIEMBRE DEL 2017.

No. de pregunta y/o aclaración	Pregunta de la junta de aclaraciones y/o Precisión	re Pregunta y/o aclaración	Respuesta IMSS
6	Respuesta a la pregunta no. 7 (b)	[1 En función de la respuesta anterior favor de precisar si la solicitud es que el licitante respete el espacio asignado con el personal solicitado en la convocatoria , pudiendo este ser cubierto con un mueble propuesto por el licitante ¿En función de la respuesta anterior podemos proponer una solución que respete el espacio asignado así como espacios de almacenamiento acorde con lo que oferte cada licitante?	
7	Respuesta a la pregunta no. 9 (a)	En función de su respuesta favor de precisar en la investigación de mercado mencionado cuantas empresas trabajan con este equipo y ala ves están certificadas en el estándar ISO 9000 ; ISO 27000 tienes personal certificado en COPC	
8	Respuesta a la pregunta no. 9 (b)	Respecto a la respuesta anterior se eximirá al licitante de cualquier robo de información o ataque a la infraestructura de TI realizada por medio de los lectores /grabadores o los puertos USB ya que los puertos en particular los USB se pueden usas como un teclado y terminal para estando dentro de la red atacar la infraestructura o robar información	
9	Respuesta a la pregunta no. 9 (c)	[1Debemos de entender que los equipos solicitados se deberán de contemplar para el periodo del periodo de desarrollo y autorización de planes de trabajo, implementación, pruebas, verificaciones de especificaciones físicas y funcionales, y por lo tanto no serán objeto de revisión en la visita a las instalaciones del licitante	
10			

Representante Legal del Licitante

_____

Nombre y Firma

JUAN LUIS PINEDA GONZALEZ
REPRESENTANTE LEGAL