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

Contrato Abierto para la prestación del "Servicio de Centros de Contacto", que celebran por una parte, el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, que en lo sucesivo se denominará **"EL INSTITUTO"**, representado en este acto por el **C. ALBERTO FLAVIO BALDERAS HERNÁNDEZ**, en su carácter de Apoderado Legal, y por la otra parte, la empresa denominada **INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.**, a quien en lo sucesivo se le denominará **"EL PROVEEDOR"**, representada por el **C. ALEJANDRO CANASI LOZANO**, en su carácter de Representante Legal, y a quienes en forma conjunta se les denominará **"LAS PARTES"**, al tenor de las Declaraciones y Cláusulas siguientes:

D E C L A R A C I O N E S

I.- "EL INSTITUTO" declara, a través de su Apoderado Legal que:

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

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

I.3.- El C. Alberto Flavio Balderas Hernández, en su carácter de Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, cuenta con las facultades suficientes para suscribir el presente instrumento jurídico en su calidad de Apoderado Legal, de conformidad con lo establecido en los artículos 268 A de la Ley de Seguro Social y 66 último párrafo del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, y acredita su personalidad mediante el testimonio de la Escritura Pública número 126,525 de fecha 15 de noviembre de 2019, otorgada ante la fe del Licenciado Eduardo García Villegas, Titular de la Notaría Pública número 15 de la Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de Organismos Descentralizados bajo el folio número 97-7-22112019-115904, de fecha 22 de noviembre de 2019, y manifiesta bajo protesta de decir verdad que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna en cumplimiento a los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

I.4.- El C. Eduardo Oropeza Ortíz, Coordinador de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de **"EL INSTITUTO"**, funge como Administrador del presente contrato, responsable de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento jurídico, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84, penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.5.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades se requiere de la prestación del "Servicio de Centros de Contacto", solicitado por la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional.

I.6.- Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la cuenta número 42061506 de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con número de folio 0000007409-2021, emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación de fecha 20 de enero de 2021, documento que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

I.7.- Con fecha 27 de enero de 2021, en la Sesión Ordinaria número 01/2021, el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS), mediante Acuerdo número AC-07/SO-01/2021, dictaminó procedente el supuesto de excepción al Procedimiento de Licitación Pública para llevar a cabo la contratación del "Servicio de Centro de Contacto", por el periodo comprendido a partir del 01 de febrero y hasta el 30 de abril de 2021.

I.8.- Con fecha 29 de enero de 2021, la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, a través de la División de Contratación de Activos y Logística, mediante acta de adjudicación, notificó a **"EL PROVEEDOR"** la adjudicación del procedimiento de Adjudicación Directa Nacional número **AA-050GYR019-E17-2021**, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26 fracción III, 40, 41 fracción III y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los relativos de su Reglamento y demás disposiciones aplicables en la materia, como se detalla en el **Anexo 2 (dos)** del presente instrumento jurídico.

I.9.- De conformidad con lo previsto en el artículo 81, fracción IV del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de discrepancia entre el contenido en la solicitud de cotización y el presente instrumento jurídico, prevalecerá lo establecido en la solicitud de cotización.

I.10.- Señala como su domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en Calle Durango número 291, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en la Ciudad de México.

II.- "EL PROVEEDOR" declara, a través de su Representante Legal, que:

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

II.2.- A través de la Escritura Pública número 107,108 de fecha 18 de diciembre de 2013, pasada ante la fe del Licenciado Rafael Arturo Coello Santos, Titular de la Notaría Pública número 30 del Distrito Federal, e inscrita en el Registro Público de Comercio de la misma Entidad, bajo el folio mercantil número 208833, en la que se hizo constar la transformación de la sociedad quedando su denominación social como "Infocredit, S. de R.L. de C.V.".

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

II.3.- El C. Alejandro Canasi Lozano, acredita su personalidad en términos de la Escritura Pública número 29,680 de fecha 09 de octubre de 2009, pasada ante la fe del Licenciado Arturo Talavera Autrique, Titular de la Notaría Pública número 122 del Distrito Federal, e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de la misma Entidad bajo el folio mercantil número 208833*, y manifiesta bajo protesta de decir verdad que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas ni restringidas en forma alguna.

II.4.- Su objeto social conforme a sus Estatutos consiste, entre otros, en realizar todos aquellos actos necesarios o convenientes para el cumplimiento de su objeto social incluyendo el otorgar el servicio de "Call Center" para prestar servicios de comercialización, atención al cliente, promoción, telemercadeo y/o mercadotecnia directa de diversos productos, y en general, prestar cualquier tipo de servicio como centros de contacto. Asimismo la sociedad también podrá realizar la promoción de servicios financieros, coordinación de eventos y convenciones de cualquier tipo, reclutamiento y selección de personal, promociones comerciales, turísticas y de servicios y en general, la promoción de bienes, servicios, productos y sistemas.

II.5.- Cuenta con los registros siguientes:

- Registro Federal de Contribuyentes número: **INF960111P76**.
- Registro Patronal ante **"EL INSTITUTO"** y **EL INFONAVIT** número: [redacted]

II.6.- Cuenta, al igual que su subcontratante, con el documento vigente expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), de opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positivo, de conformidad con el artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación, así como a lo dispuesto por las Reglas 2.1.31 y 2.1.39 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2021, publicada el 28 de diciembre de 2020, de los cuales presenta copia a **"EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente contrato.

II.7.- Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen obligatorio del Seguro Social, y al corriente en el pago de las cuotas obrero patronales a que haya lugar, conforme a lo dispuesto en la Ley del Seguro Social, cuyas constancias correspondientes debidamente emitidas por **"EL INSTITUTO"** exhibe para efectos de la suscripción del presente instrumento jurídico.

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

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

SE CANCELA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL TAL COMO: REGISTRO PATRONAL, POR CONSIDERARSE QUE ES INHERENTE AL PATRIMONIO DE LA PERSONA MORAL, DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN III Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

II.9.- Cuenta, al igual que su subcontratante, con el documento correspondiente vigente, expedido por el INFONAVIT en los términos del Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017, de los cuales presenta copia a **"EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente contrato.

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

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

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

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

II.13.- Para efectos legales y de notificación relacionados con el presente contrato, señala como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos, el ubicado en Avenida Insurgentes Sur número 1685 piso 16, Colonia Guadalupe Inn, Demarcación Territorial Álvaro Obregón, Código Postal 01020, en la Ciudad de México, teléfono: (55) 5322-0450 extensión 2181, correo electrónico: [redacted]

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

C L Á U S U L A S

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.- "EL PROVEEDOR" se obliga a prestar el "Servicio de Centros de Contacto", cuyas características, cantidades, alcances y especificaciones se describen en los **Anexos 1 (uno)** y **2 (dos)** del presente instrumento jurídico, así como a las condiciones de la solicitud de cotización y el acta de adjudicación del procedimiento del cual deriva el presente contrato.

SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- El importe del presente contrato es por la cantidad mínima de **$42,308,966.74 (CUARENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS OCHO MIL NOVECIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS 74/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREOS ELECTRÓNICOS, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Agregado (I.V.A.), y por la cantidad máxima de **$64,999,927.52 (SESENTA Y CUATRO MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS VEINTISIETE PESOS 52/100 M.N.)** incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

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

TERCERA.- FORMA Y CONDICIONES DE PAGO.- Se efectuarán pagos de manera mensual (mes calendario) a **"EL PROVEEDOR"** por servicios prestados (devengados), respecto del importe detallado y documentado en el "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de Centros de Contacto", bajo los procesos administrativos de **"EL INSTITUTO"**, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 93 de su Reglamento, así como a lo establecido en los Términos y Condiciones que se agregan en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

"EL INSTITUTO" para los servicios PS-I y PS-I Especializados pagará el 100% del precio ofertado cuando la ocupación total diaria sea igual o mayor al 70%, cuando la ocupación total diaria sea inferior al 70% se pagará de acuerdo a lo siguiente:

- Mayor o igual al 70% se pagará el 100% de tarifa.
- Menor al 70% y mayor o igual al 60% se pagará el 90% de la tarifa.
- Menor al 60% y mayor o igual a 50% se pagará el 80% de la tarifa.
- Menor a 50% se pagará el 70% de la tarifa.

La suma de los tiempos registrados para cada "auxiliar" por agente y por día en la herramienta ofertada por **"EL PROVEEDOR"** durante el periodo de facturación que corresponda, determinarán los valores a aplicar para el cálculo de la ocupación total diaria.

"EL INSTITUTO" aplicará para el cálculo del valor de ocupación total diaria la siguiente fórmula:

Fórmula de Ocupación.

(Tiempo hablado (Talktime) + Tiempo en Espera (Hold Time) + Transferencia o Tiempo de trabajo después de la llamada (AfterCallWork)/Tiempo hablado (Talktime) + Tiempo en Espera (Hold Time) + Transferencia o Tiempo de trabajo después de la llamada (AfterCallWork) + Disponible (Avail) x 100=% de Ocupación Total Diaria.

La fórmula anterior aplicará para todas las campañas del CCIMSS, salvo los casos donde cada campaña indique su fórmula de ocupación en el Apéndice correspondiente.

Previo a la entrega de la documentación en el Área de Trámite de Erogaciones, **"EL PROVEEDOR"** deberá entregar el CFDI acompañada de la documentación que haga constar la entrega de los servicios a satisfacción de **"EL INSTITUTO"**, en la Coordinación de Servicios

Administrativos de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, ubicado en Tokio número 80, piso 5, Colonia Juárez, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06600, en la Ciudad de México.

El pago se realizará en pesos mexicanos, en los plazos normados por la Dirección de Finanzas en el "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos", a los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en que **"EL PROVEEDOR"** presente en las oficinas de la División de Trámite de Erogaciones, dependiente de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, ubicada en Calle General Tiburcio Montiel número 15, Colonia San Miguel Chapultepec, Código Postal 11850, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, en la Ciudad de México, de lunes a viernes con un horario de 9:00 a 14:00 horas, la representación impresa del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), previa validación y autorización que para tal efecto realice el Titular de la División de Telecomunicaciones en su carácter de Administrador del contrato y la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional.

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

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

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

"EL PROVEEDOR" deberá expedir sus CFDI, en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con Registro Federal de Contribuyentes IMS421231I45, domicilio en Avenida Paseo de la Reforma número 476, Colonia Juárez, Código Postal 06600, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, en la Ciudad de México.

"EL PROVEEDOR", para cada uno de los pagos que efectivamente reciba, de acuerdo con esta cláusula, deberá de expedir a nombre de **"EL INSTITUTO"**, el "CFDI con complemento para la recepción de pagos", también denominado "recibo electrónico de pago", el cual elaborará dentro de los plazos establecidos por las disposiciones fiscales vigentes y lo cargará en el portal de servicios a proveedores de la página de **"EL INSTITUTO"**.

Para la validación de dichos comprobantes **"EL PROVEEDOR"** deberá cargar en internet, a través del portal de servicios a proveedores de la página de **"EL INSTITUTO"** el archivo en

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

formato XML, la validez de los mismos será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes válidos serán procedentes para pago.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que **"EL INSTITUTO"** tiene en operación; para tal efecto, **"EL PROVEEDOR"** proporcionará con oportunidad su número de cuenta, CLABE, banco y sucursal, a menos que **"EL PROVEEDOR"** acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

El pago se depositará en la fecha programada, a través del esquema interbancario si la cuenta bancaria de **"EL PROVEEDOR"** está contratada con BANORTE, BBVA BANCOMER, HSBC, SCOTIABANK INVERLAT o a través del esquema interbancario vía SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios), si la cuenta pertenece a un banco distinto a los antes mencionados.

El administrador del contrato será quien dará la autorización para que la Dirección de Finanzas proceda a su pago de acuerdo con lo normado en el anexo "Cuentas Contables" del "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos".

En ningún caso se deberá autorizar el pago del servicio, sí no se ha determinado, calculado y notificado a **"EL PROVEEDOR"** las penas convencionales o deducciones pactadas en el presente contrato, así como su registro y validación en el Sistema PREI Millenium.

"EL PROVEEDOR" se obliga a no cancelar ante el SAT los CFDI a favor de **"EL INSTITUTO"** previamente validados en el portal de servicios a proveedores, salvo justificación y comunicación por parte del mismo al administrador del contrato para su autorización expresa, debiendo éste informar a las áreas de trámite de erogaciones de dicha justificación y reposición del CFDI en su caso.

"EL PROVEEDOR" deberá entregar el CFDI a favor de **"EL INSTITUTO"** por el importe de la aplicación de la pena convencional por atraso.

Las Unidades Responsables del Gasto (URG) deberán registrar el contrato y su dictamen presupuestal en el Sistema PREI Millenium para el trámite de pago correspondiente.

"EL PROVEEDOR", durante la vigencia del presente contrato, se obliga a presentar a **"EL INSTITUTO"**, junto con el CFDI respectivo la constancia positiva y vigente emitida por el INFONAVIT y la "Opinión de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social", vigente y positiva, la cual puede ser consultada a través de la página electrónica http://www.imss.gob.mx/tramites/cumplimiento-obligaciones, en los términos requeridos por **"EL INSTITUTO"**.

Los servicios cuya recepción no genere alta a través del SAI ni realice al PREI Millenium de manera electrónica, deberán contener la firma de recepción y de autorización para el trámite de pago de acuerdo a lo establecido en el "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de

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

documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos" vigente, así como el Acta de Entrega-Recepción.

Para que **"EL PROVEEDOR"** pueda celebrar un contrato de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo por escrito a **"EL INSTITUTO"** con un mínimo de 5 días naturales anteriores a la fecha de pago programada; el Administrador del Contrato o, en su caso, el Titular del Área Requirente, deberá entregar los documentos sustantivos de dicha cesión al área responsable de realizar el proceso, conforme al "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos".

De igual forma procederá en caso de que celebre contrato de cesión de derechos de cobro a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo.

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

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** presente su CFDI con errores o deficiencias, conforme a lo previsto en los artículos 89 y 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL INSTITUTO"** dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a la recepción de la misma, indicará por escrito a **"EL PROVEEDOR"** las deficiencias o errores que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que **"EL PROVEEDOR"** presente las correcciones no se computará dentro del plazo estipulado para el pago.

El Administrador del Contrato llevará a cabo la valoración de la procedencia del pago por concepto de gastos no recuperables conforme a lo previsto en los artículos 101 y 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en relación con los artículos 38, 46, 54 Bis y 55 Bis, segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, previa solicitud por escrito a **"EL PROVEEDOR"**, acompañada de los documentos siguientes:

• Copia de la identificación oficial vigente con fotografía y firma de la persona que haya realizado los trámites relacionados con el procedimiento de contratación.

• El CFDI que reúna los requisitos de los artículos 29 y 29-A del CFF, 37 al 40 del RCFF y, en su caso, la Resolución de la Miscelánea Fiscal del Ejercicio que corresponda.

• La solicitud la realizará al Administrador del Contrato para la determinación de la procedencia del pago y, en su caso, elaborar el finiquito y remitirlo para el pago respectivo a la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas.

El pago del servicio quedará condicionado proporcionalmente al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso y/o por concepto de deducciones. En ambos casos, **"EL INSTITUTO"** realizará las retenciones correspondientes sobre el CFDI que se presente para pago. En el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones, ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la garantía de cumplimiento, de conformidad con lo establecido por el artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

"EL PROVEEDOR" quedará obligado al cumplimiento de las obligaciones fiscales del Sistema de Administración Tributaria (SAT) y para verificar el cumplimiento de ello durante la vigencia del contrato deberá entregar a el Área de Fiscalización dependiente de la Dirección de Incorporación y Recaudación de **"EL INSTITUTO"**, con copia para el Grupo Administrador del Contrato, en forma bimestral, las constancias de cumplimiento ante el SAT.

Deberá de observarse lo señalado en el inciso c) del numeral 8 y numeral 16 de los Términos y Condiciones, que se agregan en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- "EL PROVEEDOR" se obliga a prestar a **"EL INSTITUTO"** el servicio que se menciona en la Cláusula Primera del presente instrumento jurídico, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico, sus Apéndices y en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 1 (uno)** de este contrato, apegándose a las condiciones, alcances y características detalladas en la solicitud de cotización, acta de adjudicación del procedimiento del cual deriva el presente contrato, esta última se agrega en el **Anexo 2 (dos)**, y de acuerdo con lo siguiente:

PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- La prestación del servicio será a partir del 01 de febrero y hasta el 30 de abril de 2021.

Lo anterior de conformidad con los artículos 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 84 de su Reglamento.

Deberán observarse los plazos señalados en el Anexo Técnico y Apéndices, así como en los Términos y Condiciones, que se agregan en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- El servicio será proporcionado en las instalaciones propuestas por **"EL PROVEEDOR"**. El site principal deberá estar dentro de la zona metropolitana de la Ciudad de México.

Para las campañas señaladas en el Anexo Técnico y sus Apéndices, integrados como **Anexo 1 (uno)** al presente contrato, se requiere que parte del servicio sea prestado en los lugares designados por **"EL INSTITUTO"** para tal efecto, los cuales se detallan en dichos documentos.

CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- "EL PROVEEDOR" se obliga con **"EL INSTITUTO"** a cumplir con las condiciones del servicio adquiridas, de acuerdo al Anexo

Técnico, sus Apéndices y a los Términos y Condiciones que se integran al presente instrumento jurídico como **Anexo 1 (uno)**, así como a lo ofrecido en su propuesta técnica y económica que se agregan en el **Anexo 2 (dos)** al presente contrato.

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

QUINTA.- VIGENCIA.- "LAS PARTES" convienen que la vigencia del presente contrato será a partir del 01 de febrero y hasta el 30 de abril de 2021.

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

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

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

SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD.- Conforme a lo previsto en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte, llegue a causar a **"EL INSTITUTO"** y/o a terceros. Asimismo, se obliga a cumplir cabalmente el objeto del presente contrato y a entera satisfacción de **"EL INSTITUTO"**; por lo que responderá de los defectos y vicios ocultos que afecten la calidad de los servicios entregados, tanto durante el tiempo de vigencia de este contrato como durante la vida útil del bien, así como a responder de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido en los términos señalados en el Código Civil Federal.

Lo anterior, de acuerdo a la Garantía del Servicio descrita en la Cláusula Décima, inciso a), del presente contrato.

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

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

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

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

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

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

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

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

Asimismo, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a lo señalado en el apartado denominado "Propiedad Intelectual y Derechos de autor" de los Términos y Condiciones que se agregan en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

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

a) **DEL SERVICIO.- "EL PROVEEDOR"** deberá garantizar el soporte de los fabricantes involucrados en la provisión de sus servicios, a fin de lograr los niveles de servicio requeridos. Adicionalmente deberá demostrar que conserva esta garantía durante la vigencia del contrato.

   Las licencias de mantenimiento y contratos de mantenimiento de las herramientas informáticas con las que **"EL PROVEEDOR"** ofertó el servicio deberán contar con contratos de mantenimiento preventivo y correctivo, así como actualizaciones vigentes durante el tiempo que dure el presente contrato, las cuales serán exigibles por parte de

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

"EL INSTITUTO" durante cualquier momento en la vigencia del mismo y **"EL INSTITUTO"** podrá verificar su validez a través de los medios a su alcance.

b) DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.- "EL PROVEEDOR" se obliga a entregar a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma de este instrumento jurídico, en términos de la fracción II del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 103 de su Reglamento, una garantía de cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del presente contrato, mediante fianza expedida por compañía autorizada en los términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas a favor del "Instituto Mexicano del Seguro Social" por un monto equivalente al 10% (diez por ciento) sobre el importe máximo que se indica en la Cláusula Segunda del presente contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), en Moneda Nacional.

"EL PROVEEDOR" queda obligado a entregar a **"EL INSTITUTO"** la póliza de fianza antes señalada, en la División de Contratos, ubicada en Calle Durango número 291, 10° piso, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en la Ciudad de México, apegándose al formato que para tal efecto se entregará en la referida División.

Dicha póliza de garantía de cumplimiento del contrato se liberará de forma inmediata a **"EL PROVEEDOR"** una vez que **"EL INSTITUTO"** le otorgue autorización por escrito, para que éste pueda solicitar a la afianzadora correspondiente la cancelación de la fianza, autorización que se entregará a **"EL PROVEEDOR"** siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente contrato; para lo anterior, deberá presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos, misma que llevará a cabo el procedimiento para su liberación y entrega.

ENDOSO DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.- En el supuesto de que **"EL INSTITUTO"** y por así convenir a sus intereses, decidiera modificar en cualquiera de sus partes el presente contrato, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a otorgar el endoso de la póliza de garantía originalmente entregada, en el que conste las modificaciones o cambios en la respectiva fianza, observándose los mismos términos y condiciones señalados en la presente cláusula para la entrega de la garantía de cumplimiento, debiéndola entregar **"EL PROVEEDOR"** a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del convenio respectivo.

DÉCIMA PRIMERA.- EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO.- "EL INSTITUTO" llevará a cabo la ejecución de la garantía de cumplimiento de contrato en los casos siguientes:

a) Se rescinda administrativamente el presente contrato.

b) Durante su vigencia se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior del servicio prestado, en comparación con lo ofertado.

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

c) Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al contrato, **"EL PROVEEDOR"** no entregue en el plazo pactado el endoso o la nueva garantía, que ampare el porcentaje establecido para garantizar el cumplimiento del presente instrumento, de conformidad con la Cláusula Décima, inciso b).

d) Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato.

De conformidad con el artículo 81, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la aplicación de la garantía de cumplimiento se hará efectiva de manera proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES.- De conformidad con lo establecido en los artículos 45, fracción XIX, 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 95 y 96 de su Reglamento, la pena convencional aplicable a **"EL PROVEEDOR"**, por atraso en la prestación de los servicios será conforme a los conceptos y porcentajes señalados en el numeral 13, primer viñeta de los Términos y Condiciones incluidos en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

Asimismo, deberá observarse lo señalado en el apartado denominado "Penas Contractuales" incluido en el numeral 13 de los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

El Administrador del presente contrato será el responsable de determinar, calcular y aplicar las penas convencionales, vigilando los correspondientes registro o captura y validación en el sistema PREI Millenium, así como de notificarlas a **"EL PROVEEDOR"** personalmente, mediante oficio o por medios de comunicación electrónica.

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

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

DÉCIMA TERCERA.- DEDUCCIONES.- Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, **"EL PROVEEDOR"**, por la prestación parcial o deficiente de los servicios, se hará acreedor a una sanción conforme a los conceptos y porcentajes señalados en el numeral 13, segunda viñeta de los Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

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

El administrador del presente contrato será responsable del cálculo, aplicación y seguimiento de las deducciones. El monto máximo de aplicación de las deducciones no podrán ser mayor al que resulte de aplicar el porcentaje de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

En caso de que se exceda se podrá proceder a la rescisión del contrato.

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

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

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

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

DÉCIMA SEXTA.- CAUSALES DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" podrá rescindir administrativamente este contrato sin más responsabilidad para el mismo y sin necesidad de resolución judicial, cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en cualquiera de las causales que se señalan en los Términos y Condiciones y las mencionadas a continuación:

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del presente contrato, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo.

2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del presente contrato.

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

3. Cuando incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato y sus anexos.

4. Cuando se compruebe que el servicio ha sido prestado con alcances y características distintas a las pactadas.

5. Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título y a favor de otra persona física o moral, los derechos y obligaciones a que se refiere el presente documento, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización de **"EL INSTITUTO"**.

6. Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de **"EL PROVEEDOR"**.

7. Cuando de manera reiterativa y constante, **"EL PROVEEDOR"** sea sancionado por parte de **"EL INSTITUTO"** con penalizaciones y/o deducciones sobre el mismo concepto de los servicios que proporciona, o por ubicarse en los límites de incumplimientos previstos en la cláusula de penas convencionales del presente instrumento.

8. Cuando se sitúe en alguno de los supuestos previstos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

9. Si **"EL PROVEEDOR"** no permite a **"EL INSTITUTO"** la administración y verificación a que se refiere la cláusula correspondiente del presente contrato.

Deberá observarse lo señalado en el numeral 14 de los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

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

a) Si **"EL INSTITUTO"** considera que **"EL PROVEEDOR"** ha incurrido en alguna de las causales de rescisión que se consignan en la Cláusula que antecede, lo hará saber a **"EL PROVEEDOR"** de forma indubitable por escrito, a efecto de que éste exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes, en un término de 5 (cinco) días hábiles, a partir de la notificación de la comunicación de referencia.

b) Transcurrido el término a que se refiere el inciso anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer.

c) La determinación de dar o no por rescindido administrativamente el presente contrato, deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada por escrito a **"EL PROVEEDOR"** dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes, al vencimiento del plazo señalado en el inciso a), de esta Cláusula.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DÉCIMA NOVENA.- CONFIDENCIALIDAD.- "EL INSTITUTO" y **"EL PROVEEDOR"** convienen en considerar como confidencial todo material impreso o electrónico con todos los datos, grabaciones, programas de cómputo o cualquier otro material impreso o electrónico que contenga información jurídica, operativa, técnica, financiera o de análisis, registros, documentos, especificaciones, productos, informes, dictámenes y desarrollos a que tenga acceso o que le sean proporcionados con motivo de la prestación del presente servicio.

De igual forma, será considerada como confidencial aquella información proporcionada por **"EL INSTITUTO"** para la ejecución del servicio que preste a **"EL PROVEEDOR"** y sea propiedad exclusiva de **"EL INSTITUTO"**.

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

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

Por lo expuesto, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a lo siguiente:

- Mantener absoluta confidencialidad de la información a la cual tenga acceso, siendo responsable de que cada uno de los integrantes del personal asignado para el desarrollo y operación del proyecto, respetará el manejo correcto de la información.

- Toda la información a que tenga acceso el personal de **"EL PROVEEDOR"** que designe para la prestación de los servicios materia del presente contrato, es considerada de carácter confidencial, por lo que **"EL PROVEEDOR"** deberá garantizar que por ningún motivo se viole ninguno de los siguientes acuerdos:

    - La información de **"EL INSTITUTO"** y a la cual tenga acceso el personal de **"EL PROVEEDOR"** no deberá ser copiada o respaldada en ningún de los equipos del personal de **"EL PROVEEDOR"** sin autorización previa y por escrito por parte de **"EL INSTITUTO"**.
    - El acceso a la información de **"EL INSTITUTO"** sólo podrá ser por personal autorizado de **"EL INSTITUTO"**.

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

- De no cumplir con alguna de esas premisas, se considerará como una falta al acuerdo de confidencialidad que aceptó **"EL PROVEEDOR"**, en los términos del presente contrato.

Cualquier persona que tuviera acceso a dicha información deberá ser advertida de lo convenido en el presente contrato, comprometiéndose a observar y cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico y sus Apéndices, integrados como **Anexo 1 (uno)** al presente contrato.

"EL INSTITUTO" y **"EL PROVEEDOR"** convienen en que no será considerada como sujeta a las obligaciones de confidencialidad la siguiente documentación e información:

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

Toda la información que **"EL INSTITUTO"** proporcione a **"EL PROVEEDOR"** para la prestación del servicio no otorgará a este la titularidad o derechos de autor o de cualquier otra naturaleza.

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

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

Con el objeto de garantizar que **"EL PROVEEDOR"** únicamente utilizará dichos datos personales, se establecen las siguientes medidas en materia de protección de datos personales a las que estará obligado **"EL PROVEEDOR"** a cumplir durante la prestación del servicio, en el entendido que su incumplimiento dará lugar a la imposición de penas convencionales descritas en el presente contrato y su Anexo Técnico, integrado como **Anexo 1 (uno)** al presente instrumento jurídico.

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

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

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

A. Alcances y objetivos de la gestión de los datos personales;
Al desarrollar este punto, **"EL PROVEEDOR"** deberá considerar que **"EL INSTITUTO"** únicamente le entregará el nombre, teléfono (s) y correo electrónico respecto de los usuarios a los que deberá aplicar la encuesta de calidad del servicio. Asimismo deberá contemplar que el objetivo de la gestión de dichos datos personales es exclusivamente poder contactar a estos usuarios a efecto de aplicarles la referida encuesta.

B. Política de gestión de datos personales.
"EL PROVEEDOR", al momento de elaborar su política de gestión relacionada con los datos personales que **"EL INSTITUTO"** le entregará, deberá asumir el compromiso formal y por escrito de orientar dicha política de forma tal que se garantice la utilización de dichos datos a efecto de aplicarles la encuesta de calidad relacionada con este servicio, así como también se asegure su conservación, seguridad y su eliminación una vez concluida la relación contractual entre **"LAS PARTES"**.

C. Funciones y obligaciones de quienes traten los datos personales;
Del personal de **"EL PROVEEDOR"** que materialmente realiza las llamadas:
Su función será la de realizar las llamadas a los usuarios del servicio, utilizar únicamente estos datos personales para realizar las llamadas a los referidos usuarios con propósito de que contesten dicha encuesta, guardar absoluta confidencialidad respecto de estos datos personales a los que tendrán acceso y abstenerse de copiar por cualquier medio dichos datos personales y/o transferirlos a cualquier persona.

Del personal de **"EL PROVEEDOR"** que supervise el levantamiento telefónico:

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

Del demás personal de **"EL PROVEEDOR"** que participe en la encuesta:

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

D. Inventario de datos personales;
En el desarrollo de este punto, se deberá considerar que **"EL INSTITUTO"** entregará a **"EL PROVEEDOR"** únicamente el nombre, teléfono (s) y correo electrónico respecto de los usuarios a los que deberá aplicar la encuesta de calidad del; estos 3 datos personales componen el inventario.

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

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

F. Medidas de seguridad
"EL PROVEEDOR" al momento de desarrollar este punto, propondrá a **"EL INSTITUTO"** medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas que permitan proteger los datos personales que obraran en sus archivos contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado. Además de las medidas propuestas por **"EL PROVEEDOR"** se deberán establecer las siguientes:

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

F.1. Que los datos personales que le entregará **"EL INSTITUTO"** sean resguardados en un solo servidor con acceso restringido mediante contraseñas de seguridad, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico, integrado como **Anexo 1 (uno)** al presente contrato y al cual solo podrá acceder el empleado de **"EL PROVEEDOR"** que éste designe y cuyo nombre deberá informar por escrito a **"EL INSTITUTO"**.

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

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

3. Guardar confidencialidad respecto de los datos personales que le entregará **"EL INSTITUTO"**.

4. Suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que **"EL INSTITUTO"** haya entregado o se haya generado como resultado de la prestación del servicio una vez cumplida la relación contractual entre **"LAS PARTES"**, por lo anterior, **"EL PROVEEDOR"** deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información.

5. Abstenerse de transferir en cualquier momento los datos personales que le entregará **"EL INSTITUTO"**, salvo en el caso de que **"EL INSTITUTO"** así lo determine por escrito.

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

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

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

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

VIGÉSIMA PRIMERA.- ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIÓN.- El C. Eduardo Oropeza Ortíz, Coordinador de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de **"EL INSTITUTO"**, funge como Administrador del contrato, responsable de administrar y verificar su cumplimiento, de conformidad con lo establecido en el documento de designación de administrador del contrato, que se agrega al presente como **Anexo 3 (tres)** y el artículo 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En el caso de que se lleve a cabo un relevo institucional temporal o permanente con dicho servidor público de **"EL INSTITUTO"** tendrá carácter de ADMINISTRADOR DEL CONTRATO la persona que sustituya al servidor público en el cargo, conforme a la designación correspondiente.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN.- En cualquier momento durante la vigencia del presente Contrato, **"EL PROVEEDOR"** o **"EL INSTITUTO"** podrán presentar ante el Órgano Interno de Control en **"EL INSTITUTO"** solicitud de conciliación por desavenencias, derivadas del presente instrumento jurídico, conforme a lo dispuesto por los artículos 77 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 128 de su Reglamento.

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

Anexo 1 (uno)	"Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo, Anexo Técnico, Apéndices y Términos y Condiciones"
Anexo 2 (dos)	"Propuesta Técnica, Propuesta Económica y Acta de Adjudicación"
Anexo 3 (tres)	"Documento de designación de Administrador del Contrato"

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

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

Previa lectura y debidamente enteradas **"LAS PARTES"** del contenido, alcance y fuerza legal del presente contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe, ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por triplicado, en la Ciudad de México, el **12 de febrero de 2021**, quedando un ejemplar en poder de **"EL PROVEEDOR"** y los restantes en poder de **"EL INSTITUTO"**.

"EL INSTITUTO"
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

C. ALBERTO FLAVIO BALDERAS HERNÁNDEZ
Apoderado Legal

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

C. ALEJANDRO CANASI LOZANO
Representante Legal

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

C. EDUARDO OROPEZA ORTÍZ
Coordinador de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional

RRSR/CPRD/LBGP/VER

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

SIN TEXTO

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 PLANEACIÓN Y CONTRATOS**	**Contrato Número** **P1M0044**

ANEXO 1

"DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO, ANEXO TÉCNICO, APÉNDICES Y TÉRMINOS Y CONDICIONES"

ANEXOS
DIVISÍON DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE **211** HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

SIN TEXTO

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

FOLIO: 0000007409-2021

[ ] Dictamen de Inversión

[X] Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central

099001 Oficinas Centrales

580000 Coord de Servici Administra

Concepto: OFICIO NO. 46 RECIBIDO 15/01/2021 PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO", PARA EL EJERCICIO 2021

Fecha Elaboración: 20/01/2021

Total Comprometido (en pesos): $ 230,000,000.00
Cuenta: 42061506 SERVI INTEGR TELECOMUNICACIÓN Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 500000

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos):

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	46,333.3	19,166.7	19,166.7	19,166.7	19,166.7	19,166.7	19,166.7	25,539.2	43,127.4

DISPONIBLE (en miles de pesos):

0.0	0.0	0.0	222,282.1	70,312.9	70,312.9	70,312.9	70,312.9	70,312.9	70,312.9	63,940.3	0.0

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

ATENTAMENTE

Lic. Jessica Miranda Vega

Titular de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación

DIA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No.

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS) $ .00

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COORDINACIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN FRES...
DIVISIÓN DE CONTROL AL PRESUPUESTO DE ... EN EL MARCO DE ...
CERTIFICADO

Clave: 6170-009-001

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Anexo Técnico

Servicio de Centros de Contacto

2021

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

CONTENIDO

1. Introducción General 5
2. Glosario de Términos 5
3. Objetivo 15
4. Normas o especificación técnica. 16
5. Alcance 16
6. Perfil del Licitante 18
7. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS. 19
a. De la Infraestructura Tecnológica 24
b. De las instalaciones del Licitante. 26
c. Características de la herramienta del CC IMSS ofertada por el Licitante. 27
d. Características de las salas de capacitación del CCIMSS. 29
e. De la Conectividad 30
f. Del Sistema de Monitoreo 34
g. Interfaces con otros elementos del solicitante del servicio. 35
h. Servicios adicionales que se deben ofertar, documentar, describir, habilitar e incluir: 37
Chat. 40
Correo Electrónico. 41
Servicios Web. 43
Páginas Web. 44
Servicios a través de redes sociales. 44
i. Servicio de estaciones de servicio tipo PS-P. 47
j. Perfiles Operativos. 48
Agente Básico o Estándar (PS-I). 49
Agente Especializado (PS-I Especializado). 51
Posiciones PS-P Especializado DIR 51
Agente Especializado (PS-I Especializado MST). 52
Agente Especializado (PS-I Especializado OIC). 52
Agente Especializado (PS-I Especializado Dirección de Prestaciones Médicas DPM). 53
Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato 53
Gerente de Operación por campaña 54
Gerente de Calidad 54
Gerente de Capacitación 55
Supervisor (Por campaña y medio de captación) 56
Supervisor de calidad 56
Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment para dimensionar los PSI de cada campaña con base en los indicadores de calidad 57
Analista de Calidad 57
8. Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad 57
Proceso de Capacitación y Desarrollo. 62
Aseguramiento de la Calidad 63
9. Necesidades de Infraestructura Operativa 64
Componentes habilitadores PS-P, PS-I, PS-I Especializados, y Supervisores. 64
Equipo de Monitoreo 67
Equipo de cómputo para agentes PS-P y PS-I, PS-I Especializado, en Instalaciones del Instituto, deberá cumplir con las siguientes características mínimas: 69
10. De las Bases de Datos 72
11. De las Bases de Conocimiento, CRM (Customer Relationship Management) y BI (Business Intelligence). 73

12. Mesa de Ayuda 75
13. Horario de prestación del Servicio 77
14. Niveles de Servicio 79
15. Reportes y Soportes para la aceptación de los servicios 79
16. Inicio y Finalización de los servicios 90
17. Habilitación de servicios e infraestructura de Centro de Contacto en instalaciones del Instituto para proyectos especiales. 92
18. De la transición y/o migración de los servicios 95
19. Plan de Trabajo para la Implementación de la solución de Centros de Contacto IMSS (IMSS) 98
20. Verificación de los Servicios 100
21. Formato de declaración de no conflicto de interés 104
22. Firma de elaboración, revisión y aprobación 105
23. Relación de Anexos 105

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
0.1	14/09/2020	Elaboración del documento	Ing. Fernando González Velázquez
0.2	17/09/2020	Revisión del documento	Ing. Fernando González Velázquez
0.3	12/01/2021	Actualización del documento	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
1.0	12/01/2021	Aprobación del documento	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz

1. Introducción General

La prestación del Servicio del Centro de Contacto IMSS (CCIMSS), proporcionará un punto de contacto donde se otorgue información oportuna para acceder a los trámites y servicios del Instituto con calidad y buen trato a través de los siguientes medios: 1) Telefonía; 2) Chat; 3) Mensajes SMS; 4) Correo electrónico, 5) Mensajes de voz, 6) Agentes Virtuales, 7) ChatBot entre otros, así como habilitar campañas para orientar y canalizar al derechohabiente, contribuyentes, asegurado, sujeto obligado o público en general según corresponda, para realizar los diferentes trámites o servicios que proporciona el Instituto a través de los medios destinados para ello.

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

Derivado de la emergencia de salud pública de importancia internacional, ocasionada por el nuevo coronavirus SARS-CoV-2, se ha incrementado la demanda de los servicios en general y particularmente de aquellos vinculados al uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación, esto ha ocasionado que los recursos programados para ejercerse en un determinado periodo de tiempo, se han agotado antes de lo previsto, por lo que se hace necesario inyectar recursos para realizar nuevas contrataciones.

Para atender lo anterior, el Licitante deberá ofertar, detallar y describir tanto la solución ofertada, como los alcances del servicio descrito en el presente documento, no solo repitiendo los compromisos, sino que también debe detallar las herramientas tecnológicas, recursos tecnológicos, humanos y materiales que utilizará para la prestación del servicio, por lo que en caso de que no describa y detalle los componentes ofertados de la solución que cumplan con los requerimientos del presente Anexo Técnico y sus Apéndices, se considerará que no cumple con lo requerido en el este documento.

Clasificador Único de Contrataciones Públicas (CUCoP): 33900012

2. Glosario de Términos

01800 o Número a 10 dígitos para llamada nacional desde cualquier punto del país sin costo de larga distancia al usuario (se usarán ambas nomenclaturas de manera indistinta, con el mismo significado)	Número telefónico que permite a las personas realizar una llamada sin costo de larga distancia desde cualquier parte de la República Mexicana.
ACD:	Función de sistema de distribución automático de llamadas telefónicas provenientes del IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en inglés) antes de ser atendidas por el Centro de Contacto.
Administrador de campaña	Se refiere al área requirente y administradora de cada campaña, quien cuenta con las facultades y capacidad normativa para tomar decisiones sobre la operación de esa campaña.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Agente / Operador de servicio /Agente de atención del Centro de Contacto / Agente Humano	Personal capacitado para la atención y ejecución de interacciones (llamadas telefónicas, chat y correo electrónico, mensajes SMS y redes sociales, entre otras) propias de cada campaña, los cuales forman parte de la plantilla de atención del Centro de Contacto IMSS (CCIMSS).
AHT	(Average Handling Time por sus siglas en inglés) Tiempo promedio de interacción entre el usuario del Centro de Contacto y el agente.
Agente Virtual Básico	Sistema interactivo de respuesta de voz que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso text to speech y reconocimiento de voz (speech to text).
Agente Virtual Avanzado Tipo A	Sistema interactivo de respuesta de voz que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso text to speech, reconocimiento de voz (speech to text) y la utilización de machine learning para temas masivos de trámites estándares alineados a una normativa escrita determinada, como por ejemplo jubilaciones, semanas cotizadas, entre otros.
Agente Virtual Avanzado Tipo B	Sistema interactivo de respuesta de voz que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso text to speech, reconocimiento de voz (speech to text) y la utilización de machine learning para temas masivos de trámites no estándares o no alineados a una normativa escrita determinada.
Aplicación de captura	Software utilizado por los agentes del centro de contacto para etiquetar las llamadas atendidas, a fin de realizar clasificaciones por temas consultados o tipo de llamada. Los Licitantes deberán incorporar como parte de su solución y proposición el software que cumpla con las características y funcionalidades requeridas cumpliendo los niveles de servicio solicitados.
Área Requirente	Área del Instituto responsable de la administración y operación de la campaña que integra al Centro de Contacto.
Área Técnica	Área dentro del Instituto responsable de la solicitud, gestión y puesta en marcha de las solicitudes tecnológicas y operativas que las áreas requirentes soliciten respecto a servicios del centro de contacto (CCIMSS).
ASA	Average Speed Answer (Por sus siglas en inglés) o velocidad promedio de respuesta, se refiere a la velocidad promedio con la que un usuario recibe la respuesta de un agente telefónico humano, una vez que ha sido turnado por el IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en inglés).
Ausentismo	Una medición del porcentaje de personal que no está presente durante su turno programado.
Blaster / Robocall	Sistema que brinda el servicio automatizado de marcación de llamadas masivas automáticas o pregrabadas con la opción de enlazarse con un operador telefónico para contactar a un grupo determinado de usuarios finales.

Blending / llamadas Blending	Refiere a la combinación de dos tipos de servicios de atención de llamadas entrantes y llamadas salientes, lo anterior implica la gestión por un mismo agente de ambos tipos de llamadas telefónicas (Entrada / Salida) ("BLEND", verbo en inglés).
Base de Conocimiento	Base de datos propiedad del Instituto, en la cual se almacena toda la información relacionada con la gestión de cada una de las llamadas telefónicas y todas las interacciones recibidas por cualquier medio de captación. Los administradores de cada campaña determinarán al Licitante, la estructura de captura para ser usada por los agentes telefónicos (campos) en la herramienta de gestión telefónica. El sitio o el medio electrónico donde la información origen y resultante de "gestión" telefónica por parte de los agentes telefónicos del Centro de Contacto, deberá ser colocada para su posterior análisis, incluyendo el formato que esta información deberá guardar.
Buzón Voz	Sistema centralizado para manejo de mensajes telefónicos de un grupo o persona. Permite a los usuarios recibir y almacenar tanto los mensajes de voz como los datos del usuario cuando llaman al Centro de Contacto para solicitar algún servicio.
CADIS	Canal de Aplicaciones y Datos de Interoperabilidad para Sistemas del Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS para comunicación e intercambio de información entre el Instituto y Centro de Contacto IMSS entre otros.
Calidad de la Información.	Se refiere a la precisión de información que los agentes deben proporcionar de manera correcta al usuario, de acuerdo con el marco de referencia de información entregado por el Instituto.
Calidad de la Programación.	Cantidad de agentes Programados entre cantidad de agentes Necesarios para la atención de cada campaña que integra al Centro de Contacto (CCIMSS).
Campañas	Servicios a proporcionar por el Centro de Contacto y requeridos por las áreas requirentes del IMSS para la atención de acuerdo a los medios de captación (telefonía, chat, correo electrónico y redes sociales, entre otros) solicitados.
Canal de Servicio / Medio de Captación	Medio de comunicación remota a través del cual, el usuario puede acceder al Centro de Contacto, para que se atienda su solicitud respecto de los trámites y servicios que presta el Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS. Los medios de comunicación pueden ser telefónicos (llamadas de entrada (Inbound), llamadas de salida (Outbound) o llamadas de entrada y/o salida (Blending), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Internet, Correo Electrónico, Chat, Web y Redes Sociales, entre otros).
CCIMSS	Centro de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social.
CCXML	Call Control Extensible Markup Language. Es un lenguaje especializado del estándar W3C que está especialmente diseñado para facilitar el desarrollo de un sistema de control de llamadas basado en WEB y orientada a eventos para una aplicación de telefonía. CCXML puede ser convenientemente integrado con sistemas de diálogo de voz, tales como Voice XML "VXML" que es otro estándar de la W3C.
Centro de Contacto	Sistema Central desde donde se administra la comunicación remota con los usuarios que soliciten atención respecto de los trámites y servicios que presta el Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS a través de sus diferentes Canales de Servicios / Medio de Captación.
Centro de Datos	Un Centro de Datos o Data Center (centro de cómputo o centro de proceso de datos), es una instalación empleada para albergar los sistemas de información y sus componentes asociados, como las telecomunicaciones y los sistemas de almacenamiento. Generalmente incluye fuentes de alimentación, controles de ambiente (por ejemplo, aire acondicionado) y otros dispositivos de seguridad.

Chat	Conversación electrónica por escrito en tiempo real (instantáneamente) entre dos o más personas a través de Internet.
Componentes Habilitadores	Componentes utilizados en los servicios PS-I, PS-P, PS-I Especializado MST, PS-P Especializado, incluye mampara, sillas, computadoras, insumos tecnológicos, accesorios telefónicos o SoftPhone con diademas estereofónicas alámbricas o inalámbricas con controlador de volumen que integre características DSP para el procesamiento digital de la voz compatible con la mayoría de las tecnologías de USB con micrófono y supresor de ruido, tipo Plantronics o equivalente y todo el equipamiento necesario para que los agentes pueda cumplir con las funciones encomendadas. Para los agentes PSP y PSP Especializados incluirá mamparas con gaveta en parte superior y tapizado con tela absorbente de ruido, sillas ergonómicas con respaldo, giratorias, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos, con dimensiones mínimas de 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad y acordes a las dimensiones de las mamparas proporcionadas por el Licitante y al espacio físico designado por el Instituto.
Conmutador (PBX)	Equipo que interconecta dos o más segmentos de una misma red para el enlace de voz o datos (Private Branch Exchange, por sus siglas en inglés) funcionando como un puente. Su funcionalidad está dada por la multiplicación de redes de voz o datos a transmitir, con la subsiguiente necesidad de un orden y sistematización para su operación.
COPC	Medio de gestión y sistema de medición en la industria de call y contact centers, que establece un conjunto de buenas prácticas de alto rendimiento que ayudan a incrementar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.
CRM	Software para la administración de la relación con los clientes (Customer Relationship Management, por sus siglas en inglés). Sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, es un sistema que administra un data warehouse (almacén de datos) con la información de la gestión de los clientes.
CTI	(Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés), Servicios de telefonía que permiten integrar la computadora, el teléfono y otros servicios para atención y gestión por parte de agentes del Centro de Contacto. La herramienta propuesta por el Licitante para prestar el servicio, deberá incluir desarrollos tipo CTI (Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés), es decir servicios de telefonía que permiten integrar la computadora, el teléfono y otros servicios tales como bases de datos Institucionales o las que el administrador de la campaña determine, para la atención y "gestión" de llamadas de salida o entrada por parte de agentes telefónicos (PS-I y PS-P) del Centro de Contacto. El administrador de la campaña determinará al Proveedor: • La estructura de captura para ser usada por los agentes telefónicos (campos) en la herramienta de gestión telefónica. • El sitio o el medio electrónico donde la información origen y resultante de "gestión" telefónica por parte de los agentes telefónicos del Centro de Contacto, deberá ser colocada para su posterior análisis, incluyendo el formato que esta información deberá guardar.
Cumplimiento de la Programación	Esta medición debe incluir el valor absoluto de la diferencia entre el número de agentes planificados en la dotación requerida por el cliente vs el número real de agentes conectados. Esta medición se debe incluir por intervalos de 30 minutos, diaria, semanal y mensualmente a fin de considerarse de manera periódica en el redimensionamiento del número de agentes requeridos para cada campaña.

Demanda (Requisito de Demanda)	Es un cálculo que identifica las necesidades de recursos estimados, con base al volumen de transacciones pronosticado y el AHT ("Demanda No Cargada") o, con base al volumen de transacciones pronosticado, AHT y Reductores ("Demanda Cargada").
DID	Servicio que permite que las llamadas entrantes al conmutador puedan alcanzar la extensión de una persona específica sin la asistencia de una operadora (Direct Inward Dialing, por sus siglas en inglés).
Dimensionamiento	Análisis de volumen de transacciones, patrones de entrada AHT y reductores históricos, a fines de determinar patrones futuros y requisitos de demanda.
DSP	El procesamiento digital de señales o DSP (Digital Signal Processing, por sus siglas en inglés) es la manipulación matemática de una señal de información para modificarla o mejorarla en algún sentido. Este está caracterizado por la representación en el dominio del tiempo discreto, en el dominio frecuencia discreta, u otro dominio discreto de señales por medio de una secuencia de números o símbolos y el procesado de esas señales. Esto se puede conseguir mediante un sistema basado en un procesador o microprocesador que posee un juego de instrucciones, un hardware y un software optimizados para aplicaciones que requieran operaciones numéricas a muy alta velocidad. Debido a esto es especialmente útil para el procesado y representación de señales analógicas en tiempo real: en un sistema que trabaje de esta forma (tiempo real) se reciben muestras (samples por su terminología en inglés), normalmente provenientes de un conversor analógico/digital (ADC, por sus siglas en inglés). Se puede trabajar con señales analógicas, pero es un sistema digital, por lo tanto, necesitará un conversor analógico/digital a su entrada y digital/analógico en la salida. Como todo sistema basado en procesador programable necesita una memoria donde almacenar los datos con los que trabajará y el programa que ejecuta. Se puede procesar una señal para obtener una disminución del nivel de ruido, para mejorar la presencia de determinados matices, como los graves o los agudos y se realiza combinando los valores de la señal para generar otros nuevos. Así, el DSP se utiliza en el procesamiento de música (por ejemplo, MP3), de voz (por ejemplo, reconocimiento de voz) en teléfonos celulares, de imágenes (en la transmisión de imágenes satelitales) y vídeo (DVD).
Evento	Suceso o actividad programada como parte de las actividades del Centro de Contacto, la cual puede ser desarrollada por el Proveedor o el Instituto.
Firewall	Un cortafuegos o firewall (por su terminología en inglés), es un elemento de hardware o software que se utiliza en una red de computadoras para controlar las comunicaciones, permitiéndolas o prohibiéndolas según las políticas de red que haya definido la organización responsable de la red.
Hardware	Se refiere a todas las partes tangibles de un sistema informático; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos. Son cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.
Herramienta de Centro de Contacto	Conjunto de soluciones tecnológicas integrales que brindan el manejo y administración de las llamadas, interacciones o peticiones de los agentes que atienden telefonía, mensajes SMS, chat, correo electrónico y redes sociales, entre otras, mediante el registro electrónico de la información suficiente a fin de emitir de manera electrónica y sistematizada los indicadores estadísticos de la operación del servicio. Dichas soluciones tecnológicas deberán de ser proporcionadas por el Proveedor incluyendo las licencias de uso durante la vigencia del servicio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

http /https	Protocolo de transferencia de hipertexto (HyperText Transfer Protocol, y HyperText Transfer Protocol Security por sus siglas en inglés), es el protocolo usado en cada transacción de la Web.
IMSS Digital / Transformación Digital IMSS	Iniciativa Institucional para la evolución de los servicios del Instituto hacia servicios digitales accesibles a través de un modelo moderno de atención.
IMSS o Instituto	Instituto Mexicano del Seguro Social.
Indicador	Es un dato que nos provee evidencia cuantitativa acerca de si una determinada condición existe o ciertos resultados han sido logrados o no. Si no han sido logrados, permite evaluar el progreso realizado.
Interacciones	Evento de atención por cualquier medio de captación utilizados por los usuarios del CCIMSS y que es atendido por los agentes del Centro de Contacto (CCIMSS).
ISO 27001:2013 o más actual	ISO 27001 es una norma internacional que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan. El estándar ISO 27001:2013 para los Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información permite a las organizaciones la evaluación del riesgo y la aplicación de los controles necesarios para mitigarlos o eliminarlos. La aplicación de ISO-27001 significa una diferenciación respecto al resto, que mejora la competitividad y la imagen de una organización.
ISO 9001: 2015 o más actual	La ISO 9001:2015 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.
ITIL	Conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de TI (Information Technology Infrastructure Library, por sus siglas en inglés), el desarrollo de TI y las operaciones relacionadas con la misma, así como un conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI.
IVR	Sistema interactivo de respuesta de voz que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado numérico telefónico y en su caso text to speech como es el caso de la utilización en la campaña Cita Médica Telefónica Automatizada.
Llamadas de Entrada (Inbound)	Llamadas telefónicas de entrada realizadas por los usuarios al Centro de Contacto.
Llamadas de Salida (Outbound)	Llamadas telefónicas de salida realizadas por el Centro de Contacto a usuarios del servicio o derechohabientes, contribuyentes y público en general.
Mail o correo electrónico	Servicio utilizado en internet que permite el intercambio de mensajes entre usuarios. Junto con el mensaje se pueden adjuntar archivos. Para enviar un mensaje de correo electrónico es necesario tener la dirección del destinatario (se identifica por la @).
Medios Electrónicos	Chat, Correo Electrónico, redes sociales entre otros.
Mensaje de Voz entregado mediante mecanismos automatizados	Sistema que brinda el servicio automatizado de marcación de llamadas masivas, automáticas o pregrabadas para contactar a un grupo determinado de usuarios finales con el fin de depositar en el buzón de voz del usuario algún mensaje de interés para el emisor.
Mesa de Servicios Tecnológico (MST)	Campaña del centro de contacto que funge como punto único de contacto del Instituto para la recepción, gestión y atención de incidencias, requerimientos y controles de los cambios para los Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto.

Modelo Moderno de Atención	Consiste en desarrollar una estrategia multicanal que permita entregar servicios de forma versátil por canales complementarios a los presenciales.
Modelo Unificado de Operación	Conjugar la sistematización de la información con un ambiente tecnológico que permite atender de manera homologada a los usuarios del instituto independientemente del canal de comunicación presencial o no presencial mediante el cual nos contacten.
MP3	Acrónimo de MPEG-1 Audio Layer 3, es un formato de audio digital comprimido desarrollado por el Moving Picture Experts Group (MPEG, por sus siglas en inglés) para formar parte de la versión 1 (y posteriormente ampliado en la versión 2) del formato de vídeo MPEG. El mp3 estándar es de 44 KHz y un bit rate de 128 kbps por la relación de calidad/tamaño.
Niveles de Servicio	Indicadores que permiten dimensionar la calidad y disponibilidad del servicio otorgado por el Proveedor.
Nube privada	Infraestructura tecnológica de hardware y software que se encuentra configurada y administrada de tal forma que permite la disponibilidad y consumo flexible de servicios, aplicativos tecnológicos e información de bajo demanda, a través de una red interna.
Página Web	Una página web, página electrónica o ciber página, es un documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes, entre otros, adaptada para la llamada WWW (World Wide Web por sus siglas en ingles), y que puede ser accedida mediante un navegador utilizando Internet. Esta información se encuentra generalmente en formato HTML, XHTML (HyperText Markup Language por sus siglas en inglés) o el que la industria determine y puede proporcionar navegación (acceso) a otras páginas web mediante enlaces de hipertexto.
Personal de Gestión en Tiempo Real (GTR)	Responsable de gestionar en tiempo real el cumplimiento de la programación, así como de la toma de acciones de acuerdo con indicadores de la operación.
Personal de Pronóstico	Responsable del cálculo de pronósticos, planificación y de la programación de turnos del personal de un Centro de Contacto.
Plantronics	Marca comercial de auriculares o diademas alámbricas e inalámbricas, utilizadas en Centro de Contacto, cuya calidad se convierte en un estándar para la industria de centros de contacto, por lo cual a nivel industria se habla de plantronics o equivalente.
Precisión de Dimensionamiento	Precisión de Dimensionamiento para Planificación de Personal (ej.: Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, utilizado para identificar los requerimientos de personal a reclutar/capacitar).
Precisión de Pronóstico	Se refiere al comparativo de llamadas, chats y correos pronosticados con las llamadas, chats y correos recibidos.
Precisión de Pronósticos Programación de Personal	Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, al nivel del intervalo, para el pronóstico desarrollado para armar programaciones para el personal existente.
Programación del Personal	Asignación de recursos por parte del Proveedor, para satisfacer la demanda de atención, así como los parámetros y métricas de calidad solicitada por los usuarios del Centro de Contacto.
Pronóstico	Análisis de volumen de transacciones, patrones de entrada AHT y reductores históricos, a fines de determinar patrones futuros y requisitos de demanda.
Protocolo	Conversación virtual a través de internet entre personas que están físicamente en espacios separados. Es un modelo de organización de información que permite intercambios interactivos que opera en un sistema de comunicación electrónica, en tiempo real y que permite enviar información a un agente e interactuar para que haya comunicación continua.

Protocolo SIP	Protocolo de Inicio de Sesiones (Session Initiation Protocol, por sus siglas en inglés). Es un protocolo desarrollado por el grupo de trabajo MMUSIC del IETF con la intención de ser el estándar para la iniciación, modificación y finalización de sesiones interactivas de usuarios donde intervienen elementos multimedia como video, voz, mensajería instantánea, juegos en línea y realidad virtual. Este protocolo es conocido también como SIPv1.
PS-I	Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye tanto la infraestructura, mobiliario, equipos de cómputo y todo lo necesario para la correcta operación del servicio de centro de contacto, **incluyendo el operador humano** para la atención de las interacciones en los medios de captación designados.
PS-P	Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye tanto la infraestructura, mobiliario, equipos de cómputo y todo lo necesario para la correcta operación del servicio de centro de contacto, **sin incluir el operador humano** para la atención de las interacciones en los medios de captación designados. El operador humano, en este caso, es proporcionado por el Instituto.
PS-I Especializado	Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye tanto la infraestructura, mobiliario, equipos de cómputo y todo lo necesario para la correcta operación del servicio de centro de contacto, **incluyendo el operador humano** para la atención de las interacciones en los medios de captación designados. A diferencia de los PS-I, el PS-I especializado, cuenta con estudios de licenciatura y cédula profesional o bien conocimientos específicos en materias de interés para el Instituto, los cuales serán evaluados y en su caso aceptados por el área requirente y administrador de la campaña correspondiente.
QoS	Calidad del Servicio (Quality of Service, por sus siglas en inglés), funcionalidad que permite aplicar un tratamiento específico de ingeniería de tráfico a un determinado tipo de tráfico en un medio de comunicación determinado.
Redes Sociales	Plataformas o aplicaciones en Internet cuyo propósito es facilitar la comunicación, siendo éste un lugar de interacción virtual, en el que las personas pueden comunicarse a través de conexiones vía internet.
Servicio de Mensajes de Texto (SMS)	Conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de software, los servicios de mensajes cortos, servicio de mensajes simples o SMS (Short Message Service, por sus siglas en inglés) es un servicio disponible en los teléfonos móviles y equipos de cómputo que permite el envío de mensajes cortos (también conocidos como mensajes de texto, o más coloquialmente, textos) entre teléfonos móviles y de equipo de cómputo a móvil.
Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales (SGSDP)	Sistema de gestión general para establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar el tratamiento y seguridad de los datos personales en función del riesgo de los activos y de los principios básicos de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad previstos en la Ley, su Reglamento, Normatividad Secundaria y cualquier otro principio que la buena práctica Internacional estipule en la materia.
SLA	Un acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, por sus siglas en inglés), también conocido por las siglas ANS o SLA, es un contrato escrito entre un Proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio a proporcionar. El SLA es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc. Básicamente el SLA establece la relación entre ambas

	partes: Proveedor y el Instituto. Un SLA identifica y define las necesidades del cliente a la vez que controla sus expectativas de servicio en relación a la capacidad del Proveedor, proporciona un marco de entendimiento, simplifica asuntos complicados, reduce las áreas de conflicto y favorece el diálogo ante la disputa. También constituye un punto de referencia para el proceso de mejora continua, ya que el poder medir adecuadamente los niveles de servicio es el primer paso para mejorarlos y de esa forma aumentar los índices de calidad.
Software	Equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.
Software As A Service (SaaS)	Software SaaS (por sus siglas inglés; Software as a Service, SaaS), es un modelo de distribución de software donde el soporte lógico y los datos que maneja se alojan en servidores de una compañía de tecnologías de información y comunicación (TIC), a los que se accede vía Internet desde un cliente. Regularmente el software puede ser consultado en cualquier computador, se encuentre presente en la empresa o no. Se deduce que la información, el procesamiento, los insumos, y los resultados de la lógica de negocio del software, están hospedados en la compañía de TIC.
Solución de Centro de Contacto	Conjunto de herramientas y sistemas tecnológicos integrales para la atención de llamadas de telefonía, chat y correo electrónico, mensajes SMS, aplicaciones móviles, páginas Web y redes sociales entre otros, dentro de las cuales se describen de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes componentes. • *Infraestructura telefónica* (conmutador, teléfonos, Voz sobre IP, diademas alámbricas e inalámbricas). • *Infraestructura de datos* (computadoras, sistemas y bases de datos). • *Herramienta de administración y aplicativos* de centro de contacto reconocidos por la industria. • *Distribuidor automático de llamadas entrantes* (ACD, por sus siglas en inglés). • *Sistema de Respuesta Interactiva de Voz* (IVR, por sus siglas en inglés). • *Grabador de sesiones de interacción*. Capacidad de integrar todos los medios de captación de las campañas en un solo sistema. • *Redes de comunicación* que incluye enlaces de comunicaciones para comunicación entre el Centros de Contacto y el cliente. • *CRM* (customer relationship management, por sus siglas en inglés) software para la administración de la relación con los clientes y administración de data warehouse (almacén de datos). Así como todo lo necesario para la correcta operación electrónica automatizada del servicio de centro de contacto.
Telefonía IP / VoIP	Es un servicio que permite realizar llamadas desde redes que utilizan el protocolo de comunicación IP (Internet Protocol, por sus siglas en inglés), es decir, el sistema que permite comunicar computadoras de todo el mundo. Esta tecnología digitaliza la voz y la comprime en paquetes de datos que se reconvierten de nuevo en voz en el punto de destino. Es una tecnología que permite integrar en una misma red basada en protocolo IP (Internet Protocol, por sus siglas en inglés) las comunicaciones de voz, datos y video.

	Un sistema de telefonía VoIP es un conjunto de elementos que debidamente integrados permiten suministrar un servicio de telefonía basado en IP.
Tiempo de espera	Tiempo en que una llamada de entrada o solicitud de atención de usuarios del Centro de Contacto tarda en ser atendida por algún agente designado al servicio de Centro de Contacto.
Tiempo de respuesta	Tiempo utilizado por el agente para proporcionar información y/u orientación respecto de los trámites y servicios del Instituto de que se trate.
Troncales	Es un enlace que interconecta las llamadas externas de una central telefónica concentrando y unificando varias comunicaciones simultáneas en una sola señal para un transporte y transmisión a distancia más eficiente (generalmente digital) y poder establecer comunicaciones con otra central o una red entera de ellas.
Troncales SIP	Una central SIP o IP-PBX (Session Iniciation Protocol, por sus siglas en inglés), es un servicio ofrecido por un "proveedor de ITSP o WSP" (Internet Telephony Service Provider o Web Service Provider, por sus siglas en inglés), diseñado para ofrecer servicios de comunicación a través de las redes de datos. A esta aplicación se le conoce como voz sobre IP (VoIP), donde IP es la identificación de los dispositivos dentro de la web.
TTS	Texto a voz (Text-to-speech, por sus siglas en inglés), son sistemas que convierten el texto a voz en el idioma habitual o requerido.
USB	Dispositivo de Interface Universal Serial (Universal Serial Bus, por sus siglas en inglés), facilita la conexión de periféricos y accesorios a una computadora permitiendo el fácil intercambio de datos y la ejecución de operaciones.
Usuario	Persona que requiere de alguna información y/u orientación sobre los trámites y servicios que presta el Instituto.
Ventanilla Única / Área Técnica	Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI) de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones (CTRT), la División de Telecomunicaciones (DT) o quien designe el titular de la CSITI.
Voice VXML	VoiceXML (VXML, por sus siglas en inglés) es el estándar del W3C para especificar el formato XML de voz con diálogos interactivos entre un humano y un ordenador. Permite que aplicaciones de voz sean desarrolladas en forma similar a HTML para aplicaciones visuales. Así como los documentos HTML son interpretados por un navegador web visual, los objetos VoiceXML serán interpretados por un navegador de voz.
Volumetría	Procedimiento de análisis cuantitativo, basado en la medición del número de llamadas históricas por servicio y duración.
VPN	Red Privada Virtual (Virtual Private Network, por sus siglas en inglés) es una tecnología de red que permite una extensión de la red local sobre una red pública o no controlada, como por ejemplo Internet.
Web call back	Servicio mediante el cual el usuario solicita vía plataforma electrónica accesible mediante internet, que se realice una llamada telefónica de salida para la atención de su consulta (se le regrese la llamada). Para tal efecto la solución de centro de contacto identifica el número telefónico del usuario en dicha plataforma para estar en posibilidad de devolver la llamada.
Web Services	Forma estandarizada de integrar aplicaciones WEB mediante el uso de XML, SOAP, WSDL y UDDI entre otros sobre los protocolos de la Internet, permitiendo intercambiar datos sin necesidad de conocer los detalles de sus respectivos Sistemas de Información.
Borrado Seguro	El Proveedor deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en sus bases de datos, registros electrónicos o escritos, así como en aquellas bases de datos que por

	características del servicio prestado por el Centro de Contacto (CCIMSS) se generen, tales como la base conocimiento entre otras y/o cualquier información que el Instituto haya entregado. Este borrado seguro aplicará también en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados por el CCIMSS para procesar y almacenar dicha información, entregando al administrador de la campaña, la evidencia que sustente dicho procedimiento.
ChatBot	Un Chatbot es un software de inteligencia artificial diseñado para realizar una serie de tareas por su cuenta y sin la ayuda del ser humano, capaz de simular una conversación con una persona y asistirla con información solicitada por el usuario.
Inteligencia Artificial	Programa de computación diseñado para realizar determinadas operaciones que se consideran propias de la inteligencia humana, como el autoaprendizaje
Machine Learning	Aprendizaje automático o aprendizaje automatizado o aprendizaje de máquinas (del inglés, machine learning) es el subcampo de las ciencias de la computación y una rama de la inteligencia artificial, cuyo objetivo es desarrollar técnicas que permitan que las computadoras reconozcan patrones a fin de otorgar respuestas a situaciones o tareas asignadas.

3. Objetivo

Establecer la descripción, características y especificaciones técnicas que deberán cumplirse para la prestación del "Servicio de Centros de Contacto" en adelante El CCIMSS.

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

Objetivos Generales

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

- Brinde atención a derechohabientes, contribuyentes y público en general, en relación con prestaciones, trámites y servicios otorgados por el Instituto Mexicano del Seguro Social "IMSS".
- Gestione campañas para acercar los servicios del Instituto al ciudadano y sea capaz de incorporarse a la iniciativa denominada Transformación Digital IMSS, misma que considera la inclusión de un esquema de servicio multicanal con una experiencia homologada en la atención.
- Proporcione continuidad a las actividades que se realizan actualmente en materia de servicios de centros de contacto acorde con los requerimientos establecidos en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.
- Proponga acciones de mejora permanente de los servicios a proporcionar.
- Brinde los servicios en los diferentes canales de atención que se han habilitado (llamadas de telefonía, correo electrónico, chat, mensajería y redes sociales, entre otros).

Objetivos Particulares

- Recibir los servicios de un Centro de Contacto basado en las mejores prácticas de la industria, que incluya acceso por múltiples Canales de Servicio y/o Medio de Captación, los cuales pueden ser entre otros: Telefónicos (Inbound, Outbound o Blending), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Correo Electrónico, Chat, Redes Sociales, Agentes Virtuales, ChatBot.
- Al Interior del Instituto, implementar, administrar y habilitar campañas para orientar y canalizar al derechohabiente, asegurado, sujeto obligado o ciudadano en general según corresponda, para realizar los diferentes trámites y servicios que proporciona el Instituto a través de los medios destinados para ello.
- Al exterior del Instituto, proporcionar un punto de contacto donde se otorgue información veraz y oportuna para acceder a los trámites y servicios Institucionales con calidad y buen trato a través de Canales de Servicio y/o Medio de Captación.

4. Normas o especificación técnica.

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

- ISO 27001 o más reciente, es una norma internacional que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan
- ISO 27001:2013 o más reciente, para los Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información permite a las organizaciones la evaluación del riesgo y la aplicación de los controles necesarios para mitigarlos o eliminarlos.
- ISO 9001:2015 o más reciente, en los procesos de centros de contacto.

5. Alcance

Los servicios que el Licitante deberá proveer al IMSS, son el diseño, planeación, habilitación, implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, cumpliendo al menos los siguientes puntos:

- Operación regida por Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's).
- Interacción tecnológica de comunicaciones (voz y datos) con los sistemas informáticos, bases de datos y aplicativos, que el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) considere necesarios para brindar los servicios y que se especificarán en cada uno de los apéndices que integran el presente documento.
- Servicios relacionados con el procesamiento electrónico de datos, mismos que permitan efectuar reportes y estadísticas, que indiquen el desempeño actual e histórico de los servicios brindados al usuario y al Instituto, que permitan la toma de decisiones orientadas a optimizar los recursos del CCIMSS y que se especificarán en cada uno de los apéndices que integran el presente documento.
- Canales de atención especializados a través de segmentos de usuarios y medio de contacto.
- Monitorear y supervisar los servicios prestados, de acuerdo a métricas e indicadores de la industria, así como aquellos previamente establecidos por el Instituto Mexicano del Seguro Social, dicha supervisión podrá ser de forma presencial y/o remota, de acuerdo a los lineamientos expresados en este documento y los Apéndices.
- Interactuar entre los diversos tipos de Posición de Agente que conforman el CCIMSS independientemente de su ubicación geográfica, para atender y resolver adecuadamente las solicitudes de servicio realizadas por los usuarios del Centros de Contacto.
- Operación de Centro de Contacto IMSS (CCIMSS) con la utilización de diferentes medios de captación (Telefónicos Inbound, Outbound o Blending, Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Correo Electrónico, Chat, Redes Sociales, Agentes Virtuales, ChatBot, entre otros) y plataformas operativas en ambientes

multi skill de atención por parte de los agentes destinados a la atención del derechohabiente, contribuyentes y público en general, en relación con prestaciones, trámites y servicios otorgados por el Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS.

- Atención de diferentes campañas que integrarán al Centro de Contacto (CCIMSS) del Instituto a través de un grupo definido de agentes destinados a este fin.
- Atención de diferentes campañas que integrarán al Centro de Contacto (CCIMSS) del Instituto a través de IVR (Interactive Voice Response o Respuesta de voz interactiva).
- Seguimiento y notificación de solicitudes de prestación de servicio e incidencias operativas hasta su solución, acorde con lo establecido en el presente documento.
- El servicio que el Licitante deberá prestar y que se enuncia en el presente documento, aplicará a todas las campañas que forman el CCIMSS, las características específicas de cada campaña, se enuncian en los Apéndices correspondientes.
- Los productos de los servicios de desarrollo que deriven de la implementación del servicio de Centro de Contacto descrito en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices, así como en los Términos y Condiciones, deben ser desarrollos en esquemas web services o similar, garantizando su reutilización por el Instituto a través de la entrega documentada por parte del Licitante al IMSS a la finalización del contrato correspondientes.
- Todos los productos de los servicios de desarrollo que deriven de la implementación del servicio de Centro de Contacto descrito en el presento Anexo Técnico, Términos y Condiciones y sus Apéndices, quedarán con titularidad de derechos a favor del Instituto.
- Los documentos Anexo Técnico, Términos y Condiciones y Apéndices son parte integral de los requerimientos operativos que el Licitante deberá considerar e incluir en su propuesta.

Consideraciones generales:

- Con la finalidad de optimizar el costo del servicio, con base en las políticas de ahorro y austeridad, el equipamiento (equipo de cómputo personal, servidores de cómputo y componentes habilitadores en sus centros de datos, mamparas, sillas, equipo de cómputo, comunicaciones y seguridad informática necesarios para la correcta operación en red tanto habilitados en instalaciones del Licitante o del IMSS, licenciamiento, así como todo lo necesario para el correcto funcionamiento del servicio) que habilite en Licitante para la prestación del servicio podrá ser nuevo o seminuevo siempre y cuando se encuentre en buenas condiciones de uso y con vida útil al menos durante la duración de los servicios objeto del presente documento, brindando el mantenimiento correspondiente a cargo del Licitante a fin de cumplir con los niveles de servicio establecidos. En caso de falla de alguno de los componentes ofertados por el Licitante, el Licitante deberá efectuar el cambio correspondiente en un tiempo no mayor de 48 horas a fin de cumplir con las funcionalidades solicitadas y los niveles de servicio establecidos en el presente documento entendiendo que los servicios no proporcionados de manera completa no serán pagados hasta que el Licitante sustituya o complete lo requerido para el servicio. Para el caso de los equipos de cómputo personal en instalaciones del Instituto, éstos pueden ser nuevos o seminuevos siempre y cuando se encuentre en buenas condiciones de uso y con vida útil al menos durante la duración de los servicios objeto del presente documento.
- Para cada campaña que integran al CCIMSS, el Licitante deberá tener en sitio un stock para el reemplazo inmediato de los componentes tecnológicos que integran a los componentes habilitadores para la prestación del servicio.
- Para el caso del licenciamiento necesario para la correcta operación del servicio de Centros de Contacto (CCIMSS), este deberá estar con estatus de liberación al consumidor final, para lo cual el Licitante deberá presentar al inicio del servicio y de manera al menos semestral, copia de los licenciamientos con los cuales proporciona los servicios objeto del presente proceso de contratación.
- En caso de desarrollos de software para adecuar el licenciamiento comercial a las necesidades del servicio IMSS, el Licitante deberá considerar en su oferta estos de requerimientos.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Dos o más empresas podrán participar de manera conjunta de conformidad con lo establecido en el artículo 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; siempre y cuando las empresas sean del sector de centros de contacto, no se permite la presentación de certificados de calidad o seguridad de la información o experiencia de empresas o personal cuyo giro sea distinto al de la prestación de Servicio de Centros de Contacto.
- Previo a la aceptación del inicio del servicio, el Licitante deberá realizar pruebas de estrés, esto es, pruebas de funcionalidad que reflejen el requerimiento de interacciones esperadas para la campaña a fin de que las áreas requirentes y el área técnica puedan verificar la funcionalidad ofertada, la cual se documentará mediante un acta administrativa de aceptación del servicio por cada campaña.
- Para el pago de los servicios, el Licitante deberá presentar la documentación probatoria de la prestación de los mismos, incluyendo el soporte probatorio, íntegro, veraz y verificable de los registros de las interacciones desde su inicio de atención hasta su conclusión así como los archivos de reportes Half hour y CDR de niveles de servicio por campaña que permitan validar las atenciones proporcionadas por los diferentes agentes, así como visualizar las áreas de oportunidad en la optimización de la prestación del servicio a fin de que semanalmente se realicen las mejoras y ajustes correspondientes en el staff de atención de cada campaña, así como en su caso, los niveles de aceptación medidos en la encuesta de satisfacción, por lo que en caso de no contar con esta información probatoria no será susceptible a trámite de pago.

6. Perfil del Licitante

- El Licitante deberá ofertar, detallar y describir tanto la solución ofertada, como los alcances del servicio descrito en el presente documento, no solo repitiendo los compromisos, sino que también debe detallar las herramientas tecnológicas, recursos tecnológicos, humanos y materiales que utilizará para la adecuada prestación del servicio, por lo que en caso de que no describa y detalle la solución ofertada, se considerará que no cumple con lo solicitado en el presente documento incluyendo las funcionalidades y requerimientos descritos en el Anexo Técnico y sus Apéndices.
- El Licitante deberá ofertar la partida única del servicio integral motivo del presente procedimiento.
- El Licitante deberá ofertar y comprometerse de manera clara y precisa a planear, habilitar, implementar y operar todos y cada uno de los requisitos, funcionalidades, especificaciones o características técnicas solicitados en el presente Anexo Técnico y sus apéndices, y las modificaciones que deriven de la(s) junta(s) de aclaración(es), detallando y desarrollando la solución propuesta para todas y cada una de las especificaciones y funcionalidades solicitadas en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.
- El Licitante debe presentar su proposición técnica en hoja membretada y la última hoja deberá estar debidamente firmada de manera autógrafa por, el representante legal del Licitante.
- EL Licitante deberá asegurarse que su proposición sea congruente con lo solicitado en el Anexo Técnico, sus Apéndices, Términos y Condiciones, las modificaciones derivadas de las juntas de aclaraciones y la Propuesta Económica.
- El Licitante deberá acreditar experiencia, 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, al menos en las siguientes áreas:

  - Call Centers
  - IVR
  - ACD
  - CTI
  - Conmutadores telefónicos, Telefonía IP, Telefonía convencional, manejo de 01 800
  - Seguridad Lógica y Física
  - Redes LAN y WAN
  - Virtualización
  - Administración de servidores

- Monitoreo
- Internet
- Intranet
- Servicios Web
- Administración de Base de datos (mecanismos de respaldo)
- Herramientas CRM y BI
- DRP.

Preferentemente podrá acreditar experiencia con Agente virtual (IVR, ChatBot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, textto speech, speech to text, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada).
El Licitante deberá acreditar que el personal propuesto se encuentra capacitado y que cuenta con los certificados que avale el dominio del uso de la infraestructura ofertada.

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

El Licitante deberá demostrar que el sistema de la solución propuesta para la prestación de Servicio de del Centros de Contacto (CCIMSS) en su proposición tiene la capacidad de brindar la funcionalidad y cumplir con los requerimientos establecidos en la volumetría de minutos de operación de las campañas, por lo cual deberá proporcionar, habilitar y documentar el detalle de la composición y relación entre los componentes de la solución tecnológica ofertada.

Una vez notificado el fallo y asignado el proveedor del servicios, en caso de presentarse por parte del proveedor del servicio cambios a la solución propuesta, en su plataforma operativa, o en su solución tecnológica sin autorización por escrito por parte del administrador de la campaña respectiva o por quien él designe, se aplicarán deductivas en el rubro de disponibilidad del servicio tomando en cuenta la totalidad de las horas de afectación por cada ocasión que se incurra en lo anteriormente descrito.

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

Servicio básico que deberá ofrecer el Licitante:

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

del Licitante y el aprovisionamiento de Posiciones de Servicio Propias (PS-P) que incluyan todos los elementos habilitadores para el desempeño de sus actividades (aparato telefónico, diademas alámbricas e inalámbricas, computadora, mampara, silla, herramientas de software y hardware, entre otras) en las instalaciones del Instituto.

- Una vez notificado el fallo y asignado el proveedor del servicios, el Licitante deberá proponer la implementación de mejores prácticas a fin de optimizar los recursos humanos y financieros del Instituto, priorizando la atención de los servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, chatbot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada), para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 3 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del centro de contacto a través de su operación mediante agentes virtuales o automatización de la operación. Las propuestas de automatización deberán realizarse de manera conjunta por escrito al administrador de cada campaña y al área técnica. Los administradores de las campañas correspondientes y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.

Esta comunicación comprende los siguientes tipos de interacciones:

- Interacciones Inbound, Outbound o Blending, para una atención en las PS-I, PS-I Especializado o PS-P.
- Interacciones transferidas por las PS-I hacia las PS-P cuando se requiera.
- Transferencia de interacciones Inbound entre las diferentes campañas que integran al Servicio del CCIMSS.

- La duración promedio de las interacciones de Inbound y Outbound por cada medio de captación para las campañas que integran el Centro de Contacto (CCIMSS), aplicará lo especificado en los Apéndices correspondientes.

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

El Licitante tendrá que incluir, describir y detallar en su proposición, todo lo necesario para proveer el servicio del Centro de Contacto (CCIMSS) "de punta a punta" y como proyecto "llave en mano" para todas y cada una de las campañas que conforman el Centro de Contacto (CCIMSS) y que se describen en el presente Anexo Técnico y en los Apéndices correspondientes, así como en su momento, de aquellas campañas que por motivos operativos se integren durante la vigencia del contrato con características de funcionalidad y operación similares a las descritas en el presente servicio y que formarán parte integral de los alcances del servicio.

La solución propuesta por el Licitante deberá detallar, describir e incluir todos los recursos tecnológicos, materiales y financieros, así como capacidad de procesamiento, hardware, software, licencias de uso y todo lo necesario para su correcta operación, para el número de canales necesarios de conexión a los servidores de aplicaciones o de telefonía propuestos por el Licitante.

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

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

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

La herramienta de Centro de Contacto (CCIMSS) que oferte el Licitante deberá integrar en su solución ofertada, la funcionalidad de recibir las llamadas generadas por los usuarios a través del IVR incluyendo la información de la opción que el usuario digitó o solicitó, para asignarlas a las colas de espera de atención de los agentes correspondiente.

La salida a consulta de información en internet para los usuarios de PS-I, PS-I Especializados y PS-P será a través de la infraestructura proporcionada por el Licitante del servicio objeto del presente Anexo Técnico, con las restricciones de "navegación en internet" expresadas en el presente documento y sus apéndices.

El Licitante deberá incluir en su oferta, una Mesa de Ayuda en los inmuebles donde el instituto cuente con infraestructura del Licitante (en sitio) a fin de brindar soporte y servicio técnico a la infraestructura de hardware y software para que los PS-P, PS-I y PS-I Especializados de las diferentes campañas puedan desempeñar los servicios provistos por el Licitante. El horario de esta mesa de ayuda será de al menos una hora antes y una hora después de la apertura y cierre de los servicios del Centro de Contacto (CCIMSS) en cada inmueble.

El Licitante dentro de su propuesta deberá detallar y describir la solución tecnológica que oferta para ser implementada, así como su interrelación entre los diferentes componentes tecnológicos que la integran, desglosando al menos los siguientes elementos tanto en sus componentes de hardware (HW) como software (SW) y la descripción detallada de su interacción en la solución tecnológica que se instalará:

- Detalle de equipamiento, referenciando marcas, modelos, versiones y capacidad que integran la solución propuesta.
- Copia de licencias vigentes de la infraestructura de manera enunciativa más no limitativa; herramientas, bases de datos, CRM, IVR, ACD, PBX, así como componentes de seguridad, monitoreo, reportes, registro en línea, entre otros.
- Las especificaciones técnicas de los componentes tecnológicos que integran la solución propuesta (HW y SW).
- Las hojas de especificaciones técnicas emitidas por parte de los fabricantes respecto de los componentes que integran la solución propuesta.
- Para todos los componentes que conforma la solución tecnológica propuesta por el Licitante, esta deberá incluir las licencias de uso y pólizas de mantenimiento correspondientes, brindando copia de las mismas a la convocante, previo al inicio de la operación. En caso de incumplimiento se aplicarán las penas convencionales o en su caso las deducciones correspondientes.

El Licitante deberá acreditar que el sistema propuesto tiene la capacidad de soportar los requerimientos establecidos en la volumetría de minutos de operación de las campañas, para lo cual deberá proporcionar, habilitar, documentar y proporcionar el detalle de la composición y relación entre los componentes de la solución tecnológica ofertada. El Instituto analizará y determinará en su caso, el incumplimiento de este requisito.

El Licitante dentro de su proposición deberá integrar los manuales e instructivos de operación y supervisión de la solución tecnológica ofertada y que será instalada. Asimismo, previo al inicio de la operación, deberá entregar estos manuales en español latino, acordes a la operación requerida por el Instituto, por lo que en caso de incumplimiento se aplicarán las penas convencionales o en su caso las deducciones correspondientes.

Con la finalidad de que el Licitante cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019, la información expresada es de carácter informativo y no representa un compromiso del Instituto respecto al comportamiento de los servicios, ya que los mismos 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 descrita a continuación:

Proyecto	2019				
	Minutos conexión	Minutos IVR	Unidades SMS	Unidades Blaster	Unidades Correo/Chat
Derechohabiente y Contribuyente	26,375,975	5,361,421	111,853	73,917	33,144
Cita Médica	27,301,841	297,618			
Mesa de Servicios Tecnológicos	1,560,433	108,523			
Planificatel	205,161	0			
Denuncias Organo Interno de Contro	740,730	10,366			
Cobranza DIR	2,283,087	969,798			
Servicios DIR (SIROC, SIDEIMSS, Verificación, Denuncias Patronales	1,083,000	1,135,236			
Pensionados	703,133	28,431			
Código Infarto Siglo XXI	1,610,817	2,974			
Código Infarto La Raza	1,978,196	1,120			
Centros Vacacionales y Unidad de Congresos	463,011	54,798			
Bienestar Social	352,163	25,408			
Velatorios	343,911	10,707			
Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas	439,087	40,589			
Totales	**65,440,544**	**8,046,989**	**111,853**	**73,917**	**33,144**

El Licitante dentro de su proposición deberá integrar una relación detallada de la infraestructura que integra la solución tecnológica ofertada para cumplir con lo solicitado en cada apartado del presente Anexo Técnico y sus respectivos Apéndices, detallando los componentes de la solución integral propuesta para la prestación de los servicios de CCIMSS.
El Licitante dentro de su propuesta deberá detallar y describir los mecanismos que utilizará para garantizar la continuidad de la prestación del servicio en caso de desastre, detallando la composición de estos mecanismos y la relación que los mismos guardan con los componentes de la solución ofertada.

El Licitante a partir del día siguiente a la notificación del fallo, debe entregar al Instituto por escrito el nombre de la persona responsable como Administrador o Ejecutivo de Cuenta del contrato, 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 del Centro de Contacto (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 de Centros de Contacto.

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

En caso de cambio de Administrador o Ejecutivo de Cuenta o cualquier responsable de los servicios proporcionados a las diferentes campañas del Centro de Contacto (CCIMSS), el Licitante deberá notificar al Instituto por escrito al menos 3 días antes de la ejecución del cambio. El Instituto podrá solicitar el cambio del

personal derivado del incumplimiento de las metas y objetivos programados, ejecutándose el cambio dentro de los 10 días hábiles subsecuentes.

El tiempo de implementación de los servicios por campaña será el que se indique en los documentos denominados Anexo Técnico, Términos y Condiciones, así como en los Apéndices correspondientes a cada campaña.

El Licitante deberá describir, detallar, ofertar, proporcionar, habilitar y poner a punto, de manera integral, todo lo que se establece en los documentos denominados Anexo Técnico, Términos y Condiciones, así como en los Apéndices para la correcta prestación del servicio.

El Licitante una vez adjudicado gestionará ante la empresa de comunicaciones de su preferencia, los servicios que garanticen la calidad para brindar el mejor servicio al Instituto mediante el uso de los números telefónicos 800, cabezas de grupo, números fijos, DID´s, troncales y aquellos que el Instituto le indique utilizados para la operación del Centro de Contacto (CCIMSS), para lo cual el Instituto le cederá los derechos de uso de los mismos por el periodo de vigencia del contrato.

Los costos derivados del uso y utilización que correspondan a los servicios de comunicaciones de los números telefónicos 800, cabezas de grupo, números fijos y DID´s y troncales que serán utilizados por parte del Licitante para la prestación del servicio del Centro de Contacto (CCIMS), serán a cargo del Licitante durante la vigencia del contrato.

Las líneas telefónicas y troncales asociadas a los números 800, cabezas de grupo y números fijos y DID´s utilizados para la operación del Centro de Contacto (CCIMSS) y contratadas por el Licitante, deberán asegurar al menos el manejo de la volumetría señalada por el Instituto al inicio del servicio, señalando en la propuesta del Licitante, el total de líneas telefónicas por cada número 800, cabezas de grupo, números fijos y DID´s, de igual manera el Licitante deberá considerar los incrementos en la infraestructura telefónica, que por razones de crecimiento en las campañas y el propio Centro de Contacto (CCIMSS) pudieran ser requeridas durante la vigencia del mismo.

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

Referente al servicio denominado "Buzón de Voz" (principalmente usado en horarios fuera de servicio), El Licitante 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 por el Licitante a fin de dar el seguimiento correspondiente.

Asimismo, cada mes estas grabaciones de buzón de voz y su registro de control deberán acompañarse a los medios electrónicos que el Licitante entregará al instituto adjunto a su facturación. De igual forma la información de cada grabación, será proporcionada a día vencido a cada administrador de campaña para los efectos conducentes, de acuerdo con los lineamientos que establezcan los administradores de cada campaña.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

El personal del Licitante deberá verificar al menos una hora antes de que inicie la ventana de servicio, o en el momento que personal del Instituto así lo solicite, la disponibilidad de la infraestructura ofertada y notificar al personal designado por el Instituto, por el medio que éste determine, la operación normal o en su caso, algún incidente que impacte la operación y los niveles de servicio establecidos, describiendo las causas del incidente así como el tiempo estimado de recuperación del servicio, informando el detalle del incidente y el grado de avance cada 15 minutos hasta su solución al personal del instituto a cargo de cada campaña afectada y al área técnica, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes.

En caso de no informar al instituto de manera oportuna los incidentes que afecten la operación dentro de los niveles de servicio establecidos, el Licitante se sujetará a la aplicación de las penas convencionales y deducciones establecidas en el presente Anexo Técnico y los Términos Condiciones del servicio de CCIMSS para el caso de incumplimiento en la prestación del servicio o la prestación deficiente del mismo.

El Licitante deberá detallar y describir en su propuesta, la herramienta(s) electrónica(s) que oferte para brindar la funcionalidad del registro, seguimiento, control y administración de fallas. Este documento incluirá por parte del Licitante la información correspondiente a: a) detalle de la falla, b) horario de afectación, c) nivel de la afectación d) acciones realizadas para recuperar la operación, e) análisis postmortem de causas raíz, y f) acciones a implementar para evitar que se repita el incidente.

Este informe generado por la herramienta electrónica para brindar la funcionalidad del registro, seguimiento, control y administración de fallas, deberá incluir la documentación necesaria para mantener informados a los administradores de campaña y área técnica de los eventos de falla en la operación que afecten los niveles de servicio establecidos, con un retraso no mayor a 15 minutos en las etapas de notificación de incidentes, así como en un lapso no mayor de 6 horas en el detalle de la solución del incidente, informando además mediante correos electrónicos, mensajes cortos (SMS) y mensajes en la herramienta electrónica WhatsApp o similar, tanto a los responsables de la administración de la campaña afectada como a la ventanilla única.

Asimismo, cada mes este informe generado por la herramienta electrónica y su registro de control, deberán incluirse en los medios electrónicos que el Licitante entregará al Instituto adjunto a su facturación, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y/o deductivas correspondientes en caso de incumplimiento.

a. De la Infraestructura Tecnológica

El Licitante dentro de su propuesta deberá detallar y 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, incluir, detallar y describir en su oferta todo lo necesario para la operación de los servicios el Centro de Contacto (CCIMSS) acordes con los niveles de servicios y funcionalidades descritos en el anexo técnico y los apéndices establecidos, conteniendo las herramientas electrónicas y licenciamiento de monitoreo, reporteo, 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 Centro de Contacto (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 o más actual en los procesos de centros de contacto avalado por algún organismo de certificación registrado en la Organización Internacional para la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés). El Licitante presentará como parte de su propuesta técnica, copia del original de las certificaciones correspondientes para su cotejo. El Instituto podrá verificar ante el órgano certificador la autenticidad del documento. Durante la vigencia del contrato, el Licitante se debe comprometer a mantener esta certificación vigente durante la vigencia del contrato. Que cuenta con el certificado vigente de calidad ISO 27001:2013 o más actual en los procesos de centros de contacto 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. Durante la vigencia del contrato, el Licitante se debe comprometer a mantener esta certificación vigente durante la vigencia del contrato.
- Deberá presentar como parte de su propuesta la documentación que acredite que cuenta con el personal certificado en ITIL v3 al menos basic level, de por lo menos 3 personas que operarán en las campañas del Centro de Contacto (CCIMSS). El Instituto podrá verificar ante el órgano certificador la autenticidad del documento. Durante la vigencia del contrato, el Licitante se debe comprometer a mantener esta certificación vigente durante la vigencia del contrato. El Licitante deberá presentar como parte de su propuesta la documentación que acredite que cuenta con el personal de calidad y operación con la certificación COPC (Customer Operations Performance Centre), 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 Instituto podrá verificar ante el órgano certificador la autenticidad del documento. Durante la vigencia del contrato, el Licitante se debe comprometer a mantener esta certificación vigente durante el periodo de servicio del contrato, así como su entrega periódica al inicio del servicio y cuando menos cada 6 meses, a las campañas y al área técnica.
- El Licitante se compromete a mantener vigente o renovar las certificaciones indicadas en los párrafos anteriores durante la vigencia del contrato, debiendo proporcionar al Instituto la documentación probatoria de la vigencia sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes en caso de incumplimiento.
- El Instituto podrá solicitar la documentación de certificados descrita anteriormente que considere necesaria al Licitante, así como la consulta ante las entidades emisoras de los certificados para verificar la veracidad de los mismos, sin quebrantar la legislación aplicable en materia de protección de datos personales vigente.

El Licitante presentará a más tardar un mes posterior al inicio de servicios de cada campaña y actualizará al menos mensualmente durante la vigencia del contrato, (en caso de que haya sufrido modificaciones su infraestructura física y lógica) 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 (CCIMSS), indicando detalladamente entre otros conceptos, la 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, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes en caso de incumplimiento.

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 y subsecuente normatividad), así como los demás ordenamientos legales que resulten aplicables. Es necesario que las políticas y procedimientos

certificados en manejo y seguridad de la información, así como de protección de datos personales que proponga el Licitante incluyan los requerimientos establecidos por cada área requirente en los apéndices de cada campaña.

El Licitante deberá ofertar, detallar y describir en su propuesta la infraestructura tecnológica física y lógica para la habilitación de los servicios del Centro de Contacto (CCIMSS) que permitan verificar que el Licitante 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.
- Servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, chatbot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada).
- Infraestructura dedicada a campañas específicas, como: Órgano Interno de Control y Dirección de Incorporación y Recaudación, entre otras.

b. De las instalaciones del Licitante.

El Licitante deberá ofertar, describir, documentar y detallar el cumplimiento de los siguientes aspectos en su centro de datos donde está ubicada la solución ofertada de centros de contacto (CCIMSS):

- Que el acceso al área de sites de cómputo donde se encuentra la infraestructura en operación de las campañas del Centro de Contacto (CCIMSS) cuente con al menos 2 factores de autenticación siendo al menos uno de ellos, control biométrico.
- Que cuenta con sistema de circuito cerrado de video tanto en el SITE como en el piso de operación, bridando el acceso a la visualización del sistema de circuito cerrado de video para seguimiento en piso de operaciones donde se gestionen las campañas del Centro de Contacto (CCIMSS) por parte de los administradores de las campañas o el personal que él designe así como al área técnica del Instituto.
- Que cuenta con detectores de fuego, humo y supresores de incendio en el SITE y en las áreas operativas y piso de operaciones, involucradas con la operación del CCIMSS.
- Que cuenta con la solución tecnológica ofertada por el Licitante y que deberá incluir el uso de Active Directory.
- La solución tecnológica ofertada por el Licitante deberá incluir el acceso a la Intranet Institucional en los equipos que designe el personal asignado por los administradores de las campañas y el Instituto.
- Que cuenta con Hardware que garantice la operación en los principales componentes con los que ofrecerá el servicio de Centros de Contacto (CCIMSS) (enlaces, firewalls, servidores de cómputo, servidor de telefonía o equivalente).

- Que cuenta con seguridad lógica en toda la infraestructura, delimitada por firewalls statefull, el cual deberá tener la capacidad para soportar el ancho de banda y soportar el NAT de 1 a 1 para protección de la red del Instituto, y deberá contar al menos con 4 interfaces 10/100/1000, RJ45 o fibra óptica.
- Que en el ámbito de competencia del Licitante que resulte ganador del presente proceso de licitación, tendrá que dar cumplimiento a la legislación en materia de protección de datos personales.
- Que el Licitante será responsable de la seguridad de la información o de posibles ataques en los equipos con los cuales proporcionará el servicio de Centro de Contacto al Instituto y a la red o sistemas del IMSS con los cuales se interconecte, por lo cual el Licitante se responsabiliza del uso, manejo, o en su caso, mal uso, abuso, o manejo ilegal de la información del Instituto, por lo cual quedará en su caso, sujeto a las penas convencionales o deductivas descritas en el presente procedimiento de contratación y sus apéndices.
- El Licitante deberá contar con sistema de detección de incendios y extintores en las áreas operativas y en los SITES.
- Que los SITES de cómputo del Licitante deberán contar con los controles de humedad y temperatura que requiera la infraestructura instalada para atender los servicios ofertados.

c. Características de la herramienta del CC IMSS ofertada por el Licitante.

El Licitante deberá ofertar, describir, documentar y detallar el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos de la herramienta del Centro de Contacto (CCIMSS) ofertada:

Conmutador, servidor telefónico, PBX o herramienta tecnológica que permita la funcionalidad descrita. Será un equipo que tendrá la capacidad de realizar el manejo y operación de troncales digitales (al menos R2 e IP) y permitirá la comunicación directa al conmutador y tecnología con que cuente el Instituto (troncal, digital, entre otros). Para las campañas del Centro de Contacto (CCIMSS) que así lo requieran la interconexión, desvío y operabilidad de troncales y extensiones será con costo a cargo del Licitante y en caso de que el Licitante utilice las líneas telefónicas provistas por el Instituto en el inmueble ubicado en Calle Tokio # 80, o cualquier otro inmueble que el Instituto determine, el Licitante deberá redireccionarlas a su solución tecnológica ofertada a través de sus propias troncales digitales y medios.

IVR. La atención de llamadas incluirá sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR o equivalente). El Licitante deberá ofertar, proveer e implementar los IVR necesarios para cada campaña del Centro de Contacto (CCIMSS) en sus instalaciones o en los Inmuebles del Instituto donde la operación e infraestructura para la prestación del servicio se encuentre instalada, los árboles de decisiones serán propiedad del Instituto, por lo que éste podrá solicitarlos en cualquier momento de acuerdo a sus necesidades. El formato electrónico de entrega de información será convenido entre las partes, considerando estándares de industria y la tecnología específica del IVR.

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

- El sistema del Licitante deberá soportar integración con el CTI (Computer Telephony Integration o equivalente) para transferencia de información, desde el IVR hacia las estaciones de trabajo de los PS-I y PS-P.
- El Licitante deberá privilegiar en la operación los servicios de Centros de Contacto (CCIMSS) a través de "Agentes virtuales" (IVR, chatbot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada).

El Licitante deberá ofertar, describir, documentar y detallar el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos del Centro de Contacto (CCIMSS) ofertado:

- La solución propuesta deberá venir equipada con una capacidad de procesamiento en hardware, software y licencias de uso de herramientas tecnológicas correspondientes al número de canales necesarios de conexión al Servidor propuesto.
- El sistema del Licitante deberá soportar y ofertar mensajes grabados vía teléfono (buzón de voz).
- El sistema del Licitante deberá permitir registrar respuestas a encuestas de servicio que deberán ser enviadas al finalizar la atención al usuario por parte de los PS-I, PS-P y PS-I Especializados.
- El sistema del Licitante deberá operar plataformas de redes sociales tales como: Twitter, Facebook, Instagram, entre otras y permitir su interrelación con todos los componentes de la solución ofertada, así como la correlación entre las bases de datos de registro de interacciones.
- El sistema del Licitante permitirá obtener histórico y generar los reportes correspondientes para el seguimiento de todas las interacciones y medios de captación ofertados por el Licitante, es decir, chatbot, inteligencia artificial, text to speech, speech to text, machine learning, redes sociales, así como las encuestas de satisfacción y encuestas de programas establecidos por el Instituto.
- El Licitante deberá demostrar que cuenta con una solución que permita a través del teclado del teléfono, elegir opciones mediante un menú interactivo que deriven en instrucciones, comandos o acciones sobre el sistema, y que el resultado de esta solución le sea notificado al usuario sobre la misma llamada. Esta herramienta, deberá estar habilitada al inicio del servicio de las campañas que así lo indiquen en su apéndice correspondiente.
- El Instituto podrá solicitar durante la vigencia del contrato que el Licitante habilite nuevos menús interactivos a través del teclado telefónico que el Licitante deberá habilitar como máximo 10 días posteriores a su solicitud por parte del área administradora de la campaña.
- El Licitante deberá demostrar que cuenta con una solución que permita a través de navegador web instrucciones, comandos o acciones sobre un sistema, y que el resultado de esta acción le sea notificado al usuario, mediante llamada telefónica, chat, correo electrónico o redes sociales. Esta herramienta, deberá estar habilitada al inicio del servicio de las campañas que así lo indiquen en su apéndice correspondiente.
- El Instituto podrá solicitar durante la vigencia del contrato que el Licitante habilite nuevos menús interactivos a través del navegador web que el Licitante deberá habilitar como máximo 10 días posteriores a su solicitud oficial.
- La solución propuesta por el Licitante deberá contar con la capacidad de atender a partir del inicio de la prestación del servicio, la volumetría de llamadas, chats, correos electrónicos, así como los canales de servicio solicitados de todas las campañas.
- En caso de que el Licitante proponga cambios en la solución, estos no se podrán realizar en tanto no cuente con la autorización escrita del área técnica y el administrador de la campaña correspondiente.
- La solución propuesta, detallada y documentada por el Licitante deberá incluir una plataforma telefónica basada en protocolo R2 y SIP entre otros con redundancia en los componentes claves tales como conmutador, enlaces, servidor de aplicaciones de captura y servidor de base de datos y operar con respaldo de UPS y planta de energía eléctrica para garantizar la continuidad operativa.

- Un sistema de distribución automático de llamadas, chat, correos electrónicos y medios electrónicos (ACD o equivalente y demás componentes)
- La administración y distribución de las llamadas, chat´s y correos electrónicos de diferentes grupos de agentes, deben permitir el manejo de diferentes canales de comunicación (multicanales), además de proveer monitoreo, administración y generar reportes de los grupos (ACD y demás componentes) definidos en el Anexo Técnico y apéndices.
- El redireccionamiento de una llamada, chat y correo electrónico para agentes que se encuentra en estado activo, en este caso se deberá redireccionar a otro agente de la misma campaña o ruta alternativa de respuesta mientras que automáticamente la estación del agente que no contestó pasará a un estado que no permita recibir más llamadas, chat´s y correos electrónicos en tanto no se encuentre disponible y ratifique su disponibilidad.
- El tratamiento específico a las llamadas, chat´s y correos electrónicos en cola de espera que incluya opciones de mensajes variados, información del tiempo estimado en el que será atendida la interacción del cliente y tomar decisiones de en rutar la interacción dependiendo de la disponibilidad de los Agentes de acuerdo a lo especificado por cada administrador de campaña en el apéndice correspondiente.
- La capacidad de recibir, registrar y gestionar contactos asignando de manera automática al grupo de trabajo correspondiente (agentes multi skill jerarquizado) para cada una de las campañas o para la atención de varias campañas con un mismo agente de atención del Centro de Contacto.
- La capacidad de brindar marcado predictivo, progresivo o automático.
- El Licitante deberá presentar dentro de su oferta, un listado de las licencias de software y contratos de mantenimiento de los componentes descritos en su solución propuesta, que utilizará en caso de resultar adjudicado con el contrato objeto del presente proceso de contratación, por lo que el Instituto podrá en cualquier momento de la vigencia del contrato, realizar las revisiones y validaciones que así lo considere, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes en caso de incumplimiento.
- La solución propuesta por parte del Licitante deberá permitir validar, registrar y supervisar la trazabilidad de las llamadas, chats, correos electrónicos y cualquier otro medio de atención para cada una de las campañas que integran al Centro de Contacto (CCIMSS) desde su ingreso a la herramienta tecnológica propuesta por el Licitante, esta información podrá ser solicitada por los administradores de las campañas y el área técnica en el momento que se requiera.
- La integración y utilización de una red tipo MPLS, LAN to LAN, o VPN, a efecto de permitir la conexión de sitios o agentes remotos que integren las campañas del Centro de Contacto (CCIMSS); Se autoriza que durante los primeros 45 días de operación se comuniquen al Instituto mediante un enlace VPN a través de iternet usando el protocolo IPSEC.
- La solución propuesta por parte del Licitante deberá contar con funcionalidades de CTI (Computer Telephony Integration) para manejo y operación de los agentes PS-I y PS-P, así mismo deberá tener la capacidad de integración con las aplicaciones que el Instituto determine y que serán necesarias para la consulta/registro y gestión de cada campaña que conforma al CCIMSS.
- La solución propuesta por parte del Licitante deberá contar con la funcionalidad de grabación de interacciones de audio y video con formatos MP3, MP4, WAV, WMP o cualquier formato que el Instituto autorice previa propuesta y justificación por parte del Licitante.

d. Características de las salas de capacitación del CCIMSS.

El Licitante deberá ofertar, describir, documentar y detallar en su proposición el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos del Centro de Contacto (CCIMSS):

- El Licitante deberá contar con al menos dos (2) aulas en instalaciones propias o rentadas con equipos de cómputo acceso a Internet, (red Institucional e internet) equipo telefónico físico o virtual en cada lugar que permita el entrenamiento del personal a través de la simulación de interacciones

dentro de la plataforma ofertada, donde se lleve a cabo la operación de los servicios del CCIMSS, con al menos una capacidad de veinte (20) personas en cada aula, mismas que deberán estar disponibles para llevar a cabo las actividades de capacitación durante la vigencia del contrato. En caso de requerirse espacio para alojar un mayor número de personas, el Licitante deberá proporcionar el espacio necesario.

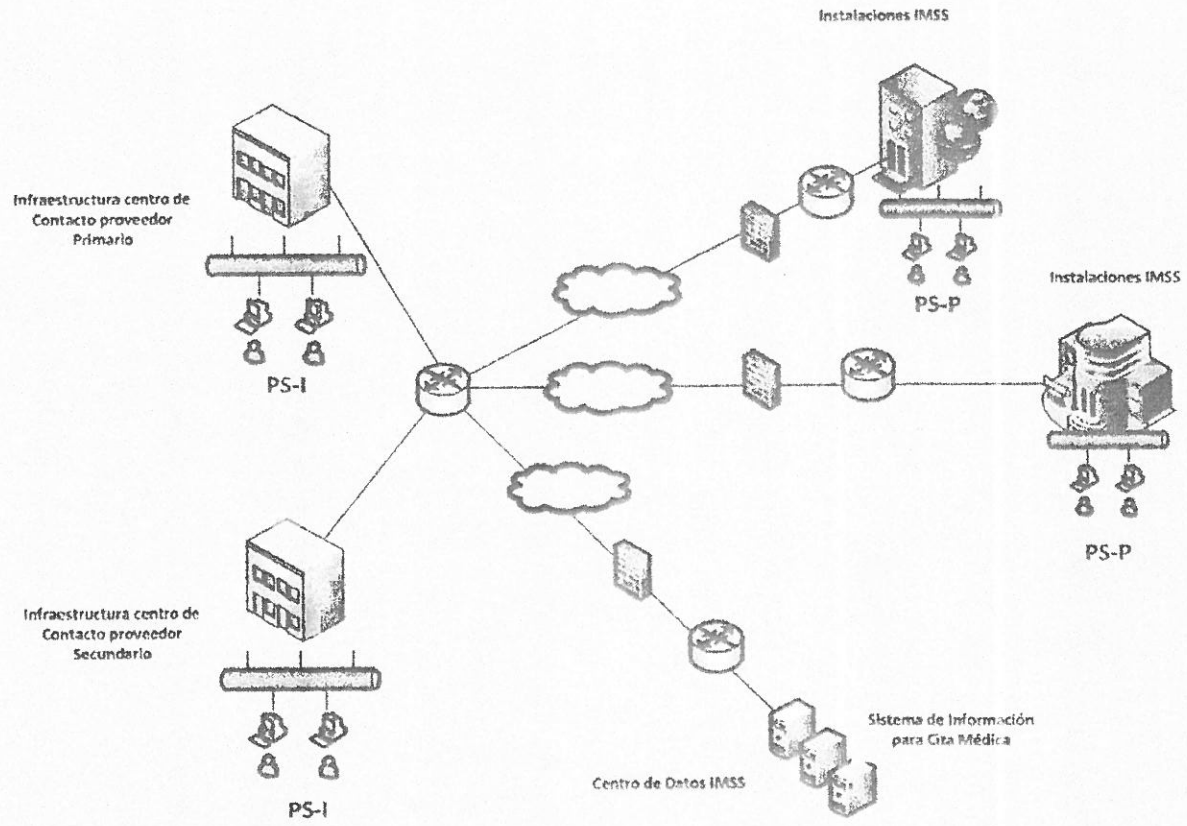
- Todas las salas de capacitación deberán contar con las herramientas adecuadas, como proyectores, pizarrones, rota folios, equipos de cómputo con privilegios de administrador en la herramienta ofertada, con opción de conexión al centro de datos del Licitante, así como todo lo necesario para realizar la capacitación y contar con la herramienta tecnológica que permita la capacitación remota del CCIMSS de la campaña que se solicite.
- Las salas de capacitación deberán contar con el espacio suficiente para que el personal cuente con la comodidad necesaria para la realización de sus actividades.
- La capacitación del Licitante al personal IMSS, se realizará en instalaciones del Instituto.

e. De la Conectividad

El Licitante deberá ofertar, describir, documentar y detallar en su proposición el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos del Centro de Contacto (CCIMSS) ofertado:

El Licitante debe documentar, detallar, proporcionar y habilitar el o los enlaces bidireccionales y con nivel de servicio de al menos 99% en todos sus componentes, entre las instalaciones del Licitante y las instalaciones del Instituto o cualquier sitio que el Instituto determine para la operación del Servicio de Centro de Contacto (CCIMSS) a efecto de transferir las interacciones (telefonía, chat , correo electrónicos y cualquier medio de captación que integra al CCIMSS) entre los PS-I, PS-P y PS-I Especializados, así como para la comunicación entre el Centro de Contacto y el Data Center en la Ciudad de México con el que opera el Instituto, apegándose a los estándares que establezca el mismo, el costo de los servicios por dichos será a cargo del Licitante.

El diagrama general se muestra a continuación precisando que se deberán entender tantos enlaces de comunicación como sitios de interconexión para operación de campañas fuera de las instalaciones del Licitante y la interconexión necesaria hacia los centros de datos propios (CeNaTI) o aquellos que el Instituto utilice para la prestación de sus servicios con un tercero:



- El Licitante deberá detallar, documentar y proporcionar los enlaces de comunicaciones, firewalls, switches, racks, patch panel, cableado de voz y datos y demás componentes de la solución tecnológica ofertada que garantice la operación de los servicios y se brinde la funcionalidad solicitada con los niveles de calidad descritos en documento Anexo Técnico, Apéndices, así como documento denominado Términos y Condiciones.
- La capacidad de los enlaces de comunicación que deberá proporcionar el Licitante deberá ser suficientes para cursar un tráfico inicial de al menos 32 Mbps entre su site de comunicaciones principal y el Instituto. La dirección del enlace de comunicaciones de capacidad de al menos 32 Mbps (o el ancho de banda que el Licitante considere suficiente para brindar el servicio, con la calidad y disponibilidad mencionada en el presente documento, considerando que el ancho de banda no deberá ser menor a 32 Mbps) es en Centro Nacional de Tecnologías de Información (CENATI México) ubicado en Calle Tokio #80 P.B. Entre Burdeos Y Toledo, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600 México, Ciudad de México. Es importante destacar que con este enlace se brindan los servicios al conjunto conformado por los siguientes inmuebles: Tokio 80 – Toledo 21 y Reforma 476, por lo que con este servicio, se brindarán los requerimientos de comunicaciones que conforman este grupo de inmuebles.
- Los enlaces de comunicaciones del Licitante hacia los edificios del Órgano Interno de Control, UMAE Siglo XXI, UMAE La Raza, Unidad de Congresos CMN Siglo XXI, Hamburgo 18, Villalongin, Durango 289 y los que por razones operativas del Centro de Contacto (CCIMSS) se sumen durante la vigencia

del contrato serán de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda que el Licitante considere suficiente para brindar el servicio con la calidad y disponibilidad mencionada en el presente documento).

- El enlace de comunicación que deberá ser provisto por el Licitante entre el site de comunicaciones principal del Licitante y el Centro de Datos del Instituto y será de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda que el Licitante considere suficiente para brindar el servicio con la calidad y disponibilidad mencionada en el presente documento).
- Los enlaces de comunicación provistos por el Licitante y necesarios para la interconexión entre el enlace de 32 Mbps y los diferentes sitios dentro del conjunto Reforma-Tokio-Toledo del Instituto donde se ubiquen las campañas que conforman al Centro de Contacto (CCIMSS), deben incluir en todos sus componentes tecnología de fibra óptica y ser independientes en sus trayectorias y con ancho de banda suficiente para garantizar la volumetría y mecánica de operación de las campañas que integran al Centro de Contacto (CCIMSS).
- Los enlaces de comunicaciones del Licitante entre su site principal de operación y aquellos site donde proporcione el servicio del Centro de Contacto (CCIMSS), deberá contar con el ancho de banda que garantice la correcta operación de las campaña o campañas del CCIMSS que de ahí operen, el Instituto podrá solicitar en cualquier aumento en la capacidad descrita por el Licitante durante la vigencia del contrato.
- En todos los casos, el Licitante dentro de su proposición deberá detallar el equipo de comunicaciones necesario para utilizar estos enlaces, la interconexión de los equipos router y switch hacia las estaciones de trabajo PS-I Especializados, PS-P, planes de mantenimiento preventivo durante la vigencia del contrato que permita la operación cumpliendo con los niveles de servicio establecidos.
- La dirección de los enlaces de comunicaciones de capacidad de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda que el Licitante considere suficiente para brindar el servicio), donde el Licitante deberá instalarlos son las siguientes:

    - Para las instalaciones de las campañas Derechohabiente, Contribuyente, Trabajadoras del Hogar , Banco de Sangre, es Av. Paseo de la Reforma No 476 Col. Juárez, C.P. 06600 planta baja ala oriente, en dicha ubicación ya se cuenta con enlace de fibra óptica desde el inmueble ubicado en la Calle Tokio #80 P.B., hacia el edificio de Reforma 476, por lo cual la propuesta del Licitante, podrá hacer uso de dicho enlace de fibra óptica, debiendo en su caso, hacerse responsable del mantenimiento preventivo y correctivo y del equipo de routeo y de switcheo del mismo durante la vigencia del contrato sin costo para el Instituto.
    - Las instalaciones del Centro de Datos del Instituto, en el ejercicio 2021 corresponde a la empresa Kio Networks, cuya dirección es Av. Prolongación paseo de la Reforma 5396, Colonia Cuajimalpa, C.P. 05000, Ciudad México. Sin embargo, es posible que durante la vigencia del contrato se modifique la dirección del Centro de datos, para lo cual el Licitante deberá reubicar dicho enlace a solicitud del Instituto.
    - Las instalaciones de la campaña Órgano Interno de Control IMSS se ubican en, Av. Revolución No. 1586 2°. piso Col. San Ángel, Alcaldía. Álvaro Obregón México, Ciudad de México. 01000.
    - Las instalaciones de la campaña Código Infarto UMAE Siglo XXI, Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, se ubican en Av. Cuauhtémoc número 330 Col Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc CP 06720 CD de México.
    - Las instalaciones de la campaña Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, se ubican en Av. Cuauhtémoc número 330 Col Doctores Alcaldía Cuauhtémoc CP 06720 CD de México.
    - Las instalaciones de las campañas Cita Médica, Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas y Orientación Médica Telefónica, se ubican en Hamburgo 18 Col Juarez CP 06600 Alcaldía Cuauhtémoc y Calle de Durango No 291 1er piso Col. Roma Norte Alcaldía Cuauhtémoc CP 06700.
    - Las instalaciones de la campaña Código Infarto UMAE La Raza, se ubican en Paseo de las Jacarandas s/n La Raza CP 02990 Alcaldía Azcapotzalco.

- Las instalaciones de la campaña Confirmación de Citas 2do Nivel se ubicarán en Durango 289 Piso 5 Col Roma Norte Alcaldía Cuauhtémoc CP 06700

- El Instituto se reserva el derecho de incrementar y modificar los domicilios donde se requiera para las campañas que integran el servicio del Centro de Contacto (CCIMSS).
- El Licitante habilitará todo el cableado y equipos activos de telecomunicaciones (voz, datos, eléctrico) y equipamiento necesario acorde a su propuesta operativa para atender los requerimientos del servicio descritos en el Anexo Técnico, Apéndices y Términos y Condiciones por cada campaña que integran el Centro de Contacto (CCIMSS).
- El Instituto brindará el acceso al Licitante al día natural siguiente al acto de fallo a sus instalaciones, con el fin de iniciar los trabajos de planeación de la implementación del CCIMSS.
- El monitoreo de los enlaces que integren la propuesta técnica de Licitante, deberá realizarse por el mismo Licitante, así como todas las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento del nivel de servicio acordado; los administradores de campaña y el área técnica, podrán solicitar acceso al monitoreo de los enlaces durante la vigencia del contrato con al menos un (1) usuario por campaña y tres (3) para el área técnica.
- El Licitante deberá configurar en o los enlaces de comunicaciones descritos en su propuesta para brindar el servicio descrito en el presente Anexo Técnico, Apéndices y el documento Términos y Condiciones lo necesario a fin de que se habilite la capacidad de diferenciar el tráfico de voz para darle el tratamiento de servicio adecuado (QoS). La mencionada funcionalidad y conectividad, deberá estar disponible previo al inicio del servicio, para realizar pruebas del servicio integral, incluidas las relativas al flujo de las llamadas, el acceso a los sistemas del Instituto y la seguridad perimetral correspondiente.

Las posiciones PS-I, PS-P y PS-I Especializado en las instalaciones del Instituto ubicadas en el conjunto Tokio 80- Toledo 21 – Reforma 476 o en los edificios del Órgano Interno de Control, UMAE Siglo XXI, UMAE La Raza, Hamburgo 18, Centros Vacacionales y Unidad de Congresos Siglo XXI y Durango 289 y 291 y los que por razones operativas del Centro de Contacto (CCIMSS) pudieran sumarse, deberán tener acceso tanto a la red de cómputo del Licitante, como a la red del Instituto, para lo cual:

- El Licitante deberá considerar todo el equipamiento de seguridad perimetral (Firewalls, switches y cableado de datos) que permitan habilitar esta funcionalidad.
- El Licitante deberá considerar y aplicar las definiciones establecidas en al Apéndice denominado: Seguridad Perimetral y las reglas de seguridad que el área correspondiente en el Instituto determine.
- El acceso a la red del Licitante permitirá hacer uso de la solución ofertada por el Licitante, mientras que el acceso a la red del Instituto permitirá hacer uso o consumo de información de las aplicaciones Institucionales y en su caso correo electrónico a fin de cumplir con las especificaciones operativas, registro y seguimiento de atenciones por parte de los agentes operativos PS-I y PS-I Especializados del Centro de Contacto (CCIMSS) en la herramientas electrónicas de gestión solicitadas para tal fin.
- Para el servicio del Centro de Contacto (CCIMSS), actualmente el Instituto cuentan con un nodo a la red institucional, por lo que el Licitante deberá habilitar todo lo necesario para que los equipos con los que prestará el servicios accedan a los servicios habilitados en sus instalaciones, la accesibilidad será a través del enlace que instalará en el inmueble ubicado en Tokio 80 y disponible en la DMZ establecida en Tokio 80 y del centro de datos institucional (kio o el que determine el Instituto), para lo cual en su caso, deberá instalar o validar el cableado actual así como de patch panel y definir si utilizarlo, brindando su mantenimiento correspondiente o en su caso sustituirlo. En caso de decidir instalar switches departamentales, estos deberán ser administrados y monitoreados por el Instituto.
- El Licitante deberá ofertar, describir, documentar y detallar en su propuesta:

  - La gestión y atenciones de los usuarios del CCIMSS a través de Base de Conocimiento, CRM, CTI, IVR, Solución de Atención Telefónica, Chat. Correo Electrónico, Redes Sociales, Agentes

Virtuales (IVR, chatbot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada) y todas aquellas necesarias para dar cumplimiento a lo solicitado en el presente documento, sus apéndices y el apéndice de Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales.

- Los aspectos de interconexión, seguridad, consumo de datos para gestión la atención (incluyendo lectura y escritura) por parte de los operadores PS-I, PS-P y PS-I Especializados, la interrelación con los sistemas Institucionales, Base de Conocimiento, CRM, BI, CTI y todos los componentes y aplicativos que el instituto determine en el presente documento, apéndices de campaña y apéndice de Interoperabilidad con Base de Datos Institucionales, las bases de datos del Licitante.
- El registro y estructura de información correspondiente a cada una de las bases de datos utilizadas por las diferentes campañas que integran al CCIMSS, mismas que se detallan en el Apéndice Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales.

f. Del Sistema de Monitoreo

El Licitante deberá ofertar, describir, documentar y detallar el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos del Centro de Contacto (CCIMSS) ofertado:

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

- Será vía intranet y permitirá verificar en tiempo real la atención que los agentes estén brindando por los canales de servicio.
- Permitirá la grabación de hasta el 100% de la atención que se brinde por los canales de servicio y atención, de los cuales deberán estar disponibles para su consulta el audio y/o video para llamadas y únicamente video para chat y correos electrónicos, de todas las interacciones de las grupales de medios electrónicos, atención telefónica y las que ofrezca el Centro de Contacto (CCIMSS). La habilitación del audio y video se aplicará conforme a lo indicado en el apéndice de cada campaña.
- Las grabaciones serán almacenadas en el sistema para poder ser consultadas en línea, por el periodo que indique el Instituto, de al menos 30 días naturales.
- Las grabaciones producto de las interacciones de las grupales de medios electrónicos, atención telefónica y las que ofrezca el Centro de Contacto (CCIMSS) serán entregadas en un dispositivo electrónico como parte de los entregables mensuales del servicio a cada administrador de campaña respectivamente, el Licitante deberá conservar en algún medio de almacenamiento electrónico el histórico para la emisión de reportes y consultas a registros históricos al menos 6 meses naturales adicionales.
- Será vía intranet y permitirá verificar, visualizar, monitorear la pantalla, así como la interacción (llamada, chat, correo y servicios brindados) on-line para PS-I, PS-P, PS-I Especializado y en su caso intervenir en tiempo real en la atención que estén brindando por los canales de servicio.
- El Licitante deberá proporcionar una herramienta automatizada que permita la consulta en línea e histórica en vistas de tableros basadas en aplicaciones en intranet para la medición de la disponibilidad del servicio y sus componentes.
- Envío de mensajes en tiempo real a los agentes monitoreados o a un grupo de ellos.
- Acceso al servicio de mensajería instantánea proporcionado por el Licitante a fin de tener comunicación inmediata entre el personal del Instituto con el equipo habilitado por el Licitante, con el resto del personal del Licitante y del Instituto con el equipo habilitado por el Licitante. Este servicio de mensajería

instantánea será diferente a la herramienta propuesta para atender el servicio de chat a los usuarios del Centro de Contacto (CCIMSS), ya que la herramienta especificada en este punto solo servirá como un canal adicional para enviar comentarios en vivo entre los supervisores y los agentes de atención de la campaña respectiva.

- Acceso a la Intranet del instituto para la consulta de temas.
- Permitirá la grabación y almacenamiento del 100% de la atención que se brinde por los canales de servicio. Serán almacenadas en el sistema para poder ser consultadas en línea al menos por 30 días naturales desde las instalaciones del Instituto (en las posiciones habilitadas por parte del Licitante), y serán entregadas a mes vencido a cada área requirente del Instituto en un periodo no mayor de quince días naturales posterior a su solicitud.
- Posterior al periodo de consulta de las grabaciones on-line y entrega de las mismas en medios electrónicos, el Licitante podrá eliminar las grabaciones de sus sistemas en línea, siempre y cuando conserve dicha información en sus instalaciones en herramientas de consulta histórica. En caso de que el Instituto solicite información de la herramienta de consulta histórica, el Licitante se compromete a entregarla en un lapso no mayor de 4 (cuatro) horas hábiles; entiendo por horario hábil de lunes a viernes de 08:00 horas a 20:00 horas.
- Serán registradas e identificadas las grabaciones en el sistema provisto por el Licitante, identificadas por un número de folio único e irrepetible asignado de manera automática por el sistema electrónico que muestre la trazabilidad de la interacción desde que ingresa al sistema de Centro de Contacto.
- Las claves de usuario y contraseñas, solicitadas por las áreas requirentes, necesarias para la utilización de los sistemas de monitoreo y almacenamiento de grabación, serán entregados por el Licitante al servidor público del área requirente de cada campaña que el Instituto designe.

De las pantallas de Supervisión (Pantallas de al menos 60 pulgadas).

- Las pantallas de supervisión solicitadas deberán estar acompañadas por un equipo de cómputo personal propuestos por el Licitante, a fin de que estas pantallas de supervisión accedan a los sistemas de monitoreo de los servicios provistos por el Licitante para brindar seguimiento continuo de la operación.
- Estos equipos serán instalados en las ubicaciones definidas por los administradores de campaña del Instituto, a fin de mostrar en línea, los detalles de los principales indicadores de la operación, así como posibles desviaciones que permitan a las áreas requirentes y administradora de la campaña tener conocimiento de los indicadores operativos y en su caso, la toma de decisiones preventivas o correctivas correspondientes, para lo cual, la solución propuesta deberá incluir el equipamiento de seguridad (firewalls) con las características necesarias a efecto de efectuar el monitoreo desde las ubicaciones definidas para estas pantallas y equipos de cómputo personal. Los sistemas de cómputo ofertados por el Licitante deberán cumplir con las definiciones que en materia de seguridad perimetral definidas por el Instituto en el Apéndice XV. Seguridad Perimetral para el servicio de CCIMSS.

g. Interfaces con otros elementos del solicitante del servicio.

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

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

- Aprovisionamiento, habilitación y puesta a punto de Posiciones de Servicio (PS-I) que incluye el recurso humano y todos los elementos habilitadores para el desempeño de sus actividades (diademas alámbricas o inalámbricas, computadora, mampara, silla, herramientas de software y hardware) en las instalaciones del Licitante, a fin de proporcionar el servicio de orientación e informes a través del uso de telefonía, correo electrónico, chat, así como los servicios descritos en el presente documento.
- Aprovisionamiento, habilitación y puesta a punto de los servicios y/o software requerido para integrar la infraestructura de telefonía, chat, correo electrónico y la herramienta del Centro de Contacto (CCIMSS), así como los servicios descritos en el presente documento.
- El Licitante deberá gestionar el traspaso, aprovisionamiento, habilitación y puesta a punto e incluirá en su oferta el costo y pago mensual de los servicios correspondientes a los números telefónico 800, troncales y DID pertenecientes al Instituto con los que actualmente opera el Centro de Contacto (CCIMSS) en todas sus campañas y áreas requirentes, para su utilización durante la vigencia del contrato, devolviendo la posesión de los mismos al término del mencionado contrato, los números 800, troncales y DID se enuncian a continuación:

    - Campaña denominada Cita Médica Telefónica (800 681 25 25).
    - Campañas diversas dentro de las que destacan Contribuyente y Derechohabiente (800 6232323). El Licitante deberá contemplar que la solución tecnológica propuesta cuente con la capacidad de recibir y transferir llamadas, mediante un número 800 o bien, mediante un DID.
    - A través del 800 6232323 se brinda servicios a las campañas Pensionados, OIC, Cobranza DIR, SIROC, SIDEIMSS, Centros Vacacionales y unidad de Congresos, Velatorios, así como las campañas que el Instituto determine.
    - Campaña Planificatel (800 624 64 64).
    - Campaña Centros Vacacionales y Unidad de Congresos (800 770 77 77 y 800 904 40 40, 800 367-6251).
    - Campaña Código Infarto (800 936 37 43) 800 9 EMERGE
    - Campaña Velatorios 800 134 23 76 (800 1FIBESO)
    - El Instituto cederá durante la vigencia del contrato, los derechos de uso de dichos números a efecto de que el Licitante los utilice y cubra el costo el pago mensual con los proveedores del servicio durante la vigencia del contrato, para lo cual, el Licitante se coordinará con el Instituto y con el proveedor actual, a fin de efectuar dicha cesión de derechos. Al final de la vigencia del servicio, el Licitante deberá ceder nuevamente los derechos al Instituto para que se continúen utilizando en los siguientes contratos.

- Las configuraciones de las llamadas de entrada, manejo a través de IVR, trasferencia de llamadas, deberán ser proporcionadas, habilitadas, y puestas a punto por parte del Licitante, tal como se especifica en el Anexo Técnico, Términos y Condiciones y Apéndices correspondientes, de acuerdo con las solicitudes operativas de cada campaña del Centro de Contacto (CCIMSS).
- Para aquellas campañas con operación en instalaciones del Instituto y posiciones PS-P y PS-I Especializado de alta criticidad confidencial, así como aquellas que por su naturaleza operativa así lo requieran, el Instituto podrá proveer líneas telefónicas (troncales y cabezas de grupo) en sus diferentes configuraciones (ejemplo SIP, R2, R2 Modificado), con el fin de ser incorporadas a la solución propuesta por el Licitante para cada campaña que aplique, las cuales serán definidas en cada apéndice de campaña correspondiente.
- El Licitante cubrirá el costo mensual del servicio correspondiente al uso de los números 800 y troncales asociadas, así como los DID requeridos que le ceda el Instituto o que solicite que se habiliten para uso del servicio del CCIMSS.
- Para cada uno de estos servicios 800, el Licitante deberá habilitar un DID adicional local en la Ciudad de México, Monterrey y Guadalajara por medio de la cual puedan ser accesadas cada una de estas

campañas, esto es, cada campaña deberá de ser accesada tanto por el 800 correspondiente como por el número local en la Ciudad de México, Monterrey o Guadalajara habilitado para cada campaña. El costo de los servicios telefónicos por medio de los cuales los usuarios accesarán a los servicios de las diferentes campañas, deberá ser incluido en el servicio provisto por parte del Licitante, y por lo tanto el costo de los servicios telefónicos y de comunicaciones serán a cuenta del Licitante.

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

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

- Proporcionar, habilitar, configurar, poner a punto, administrar, así como efectuar el pago periódico durante la vigencia del servicio, de los números telefónicos con los prefijos 800 o DID que indique el Instituto para la atención de las llamadas de entrada de los usuarios y enlaces de comunicaciones que el Licitante oferte para el servicio en comento, así como efectuar todas las gestiones legales y administrativas necesarias en lo referente a la operación, administración y pago del servicio correspondiente, incluyendo el costo de los servicios en el precio ofertado por minuto al Instituto.
- Recibir y registrar las llamadas mediante buzón de voz fuera del horario estipulado, para posteriormente realizar las llamadas de salida correspondientes que solicite el Instituto en el apéndice correspondiente de cada campaña.
- Proporcionar, habilitar, configurar, poner a punto, administrar y prestar en su caso, el servicio en las instalaciones del Licitante o en las instalaciones del Instituto de acuerdo a lo establecido por las campañas en sus respectivos apéndices.
- Proporcionar, habilitar, configurar, poner a punto, administrar, proveer y administrar un conmutador (PBX), servidor de telefonía o equivalente.
- Proporcionar, habilitar, configurar, poner a punto, administrar, proveer y administrar un sistema ACD o equivalente, con posibilidad de segmentar la atención por medio de grupos especializados (Skills) de acuerdo con las necesidades del Instituto, y que genere estadísticas de flujo de interacciones y personal disponible en tiempo real teniendo el Instituto acceso total a la información en sitio.
- Proporcionar, habilitar, configurar, poner a punto, administrar, proveer y administrar los servicios de IVR o equivalente, para la atención de llamadas, para proporcionar los siguientes servicios:
    - Proveer, habilitar, administrar e implementar el árbol de decisiones que el Instituto defina al inicio del servicio, incluyendo las opciones en los menús y las opciones en los submenús que serán parte del IVR.
    - Proveer, habilitar, administrar e implementar las mejoras, adiciones y cambios que el instituto indique durante la vigencia del contrato en el árbol de decisiones, incluyendo las opciones en los menús y las opciones en los submenús que serán parte del IVR, a más tardar tres días hábiles a partir de la solicitud por parte del Instituto.
    - Modificar previa solicitud por escrito del Instituto, las grabaciones del IVR, sin cargo adicional, modificación que deberá ser efectuadas e implementadas a más tardar tres días hábiles a partir de la solicitud por parte del Instituto.
    - Proveer, habilitar, administrar e implementar un IVR con la capacidad de manejar y direccionar la interacción de los canales de servicio solicitados y funcionalidades de VoiceXML.
    - Proveer, habilitar, administrar e implementar la reproducción de grabaciones informativas que el Instituto determine, durante el tiempo de espera en línea telefónica del usuario, antes de que este sea atendido por un agente o por el IVR. El Instituto podrá solicitar que las grabaciones sean realizadas por el Licitante a partir de los guiones proporcionados.

- Proveer, habilitar, administrar e implementar la funcionalidad para encuestas automáticas en las campañas que así lo soliciten mediante aplicaciones automatizadas (IVR) con el objeto de medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del Centro de Contacto. El tiempo aproximado de la duración de la encuesta será de un minuto o lo que se defina en cada campaña.

- Proveer, habilitar, administrar e implementar la infraestructura necesaria para conectarse por medio de aplicaciones electrónicas a los servicios y aplicativos electrónicos de la nube privada que el IMSS le determine al Licitante para optimizar la operación y manejo de información de los usuarios del Centro de Contacto (CCIMSS), pudiendo ser el registro calendarizado de cita médica, base de datos de derechohabientes, consulta de vigencia de derechos entre otras, las cuales serán definidas en cada campaña en el apéndice correspondiente.
- Proveer, habilitar, administrar e implementar la solución de servicios de centros de contacto que en caso de requerirse, deberá integrarse a otro servicio de Centro de Contacto ya sea en un nivel superior del servicio, a un mismo nivel o un nivel inferior, tanto del Instituto como de algún otro Organismo Público o Privado:

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

- Para la campaña que su operación lo requiera y aquellas que durante la vigencia del contrato así lo requieran, el Licitante deberá proporcionar licencias de software de soporte y asistencia remota para conexión entre los equipos PC de los agentes PS-P y los equipos PC del personal IMSS o de aquellos que el Instituto determine.

Las especificaciones de interacción entre los servicios ofertados por el Licitante, hacia las bases de datos y componentes del Instituto, quedarán definidas en los documentos Anexo Técnico, Términos y Condiciones y Apéndices, por lo que el Licitante deberá ofertar, habilitar, proporcionar, detallar y describir en su propuesta todos los aspectos técnicos y de infraestructura necesarios que utilizará para proporcionar los servicios del Centro de Contacto (CCIMSS) de acuerdo a lo que se establece en los documentos citados, no solo repitiendo los compromisos, sino que también debe detallar las herramientas tecnológicas, recursos tecnológicos, humanos y materiales que utilizará para la adecuada prestación del servicio, por lo que en caso de que no describa y detalle la solución ofertada, se considerará que no cumple con lo solicitado en el presente documento incluyendo las funcionalidades y requerimientos descritos en los apéndices para cada campaña.

El Licitante deberá proporcionar un sistema de buzón de voz, fuera de los horarios de servicio estipulados en el presente documento, a fin de dar atención a las solicitudes de información de los diferentes medios de captación y deberán entregarse al Instituto los mensajes de voz al día hábil siguiente de su recepción con los

datos del usuario, en caso de incumplimiento se aplicará una deductiva, de conformidad a lo definido por cada campaña en su apéndice correspondiente.

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

El Licitante deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar una mesa de ayuda exclusiva con personal propio en las instalaciones del Instituto, para brindar asesoría, orientación y soporte técnico en sitio a las incidencias reportadas por el Instituto y aquellas que surjan derivadas del monitoreo de la operación diaria en horario de 7 a 21 horas en días hábiles incluyendo sábado de 7 a 15 horas, asimismo, proporcionar al Instituto al menos 5 personas de soporte en sitios IMSS (distribuidos principalmente en conjunto Tokio-Toledo-Reforma, CMN Siglo XXI, CMN La Raza, Av. Revolución, Durango 289 y 291 y en los inmuebles designados por el Instituto donde se habiliten servicios de PS-I, PS-P o PS-I Especializado) que cuenten con equipo de telefonía celular para reportar incidentes dentro y fuera de estos horarios. El costo de este personal de soporte técnico en sitio debe estar incluido en el costo del servicio del Centro de Contacto (CCIMSS), por lo que no se aceptará un costo adicional para este personal en sitio.
El Licitante deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar las estaciones integrales de trabajo de los agentes, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- Equipos de cómputo,
- Equipos de telefonía,
- Diademas alámbricas o inalámbricas,
- Mobiliario, sillas y escritorios.
- Es responsabilidad del Licitante el suministro del cableado, equipos terminales, software especializado con capacidad para administrar el centro de contacto, licencias, conexión de red hacia cada uno de los equipos de cómputo personal de los operadores, sistemas con firewalls, sistemas de respaldo de información, y todo el equipo de red necesario para la conexión y puesta en operación, así como los mantenimientos correctivos y preventivos necesarios.
- En caso de identificar la necesidad del remplazo de alguno de los componentes anteriormente descritos, por daño, falla o deterioro funcional, se le notificará al licitante y deberá sustituirlos sin costo adicional durante la vigencia del contrato. El licitante deberá contar con un stock de componentes sustitutos prioritarios a fin de efectuar esta sustitución y mantener operativo el servicio proporcionado al Instituto.

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

- El Licitante deberá incluir en su propuesta los canales de comunicación, firewalls y en general, toda la infraestructura necesaria para que los PS-I, PS-P y PS-I Especializados puedan proporcionar este servicio.
- Este servicio podrá comprender uno o más de los siguientes servicios:
    - Atención a correos electrónicos entrantes.
    - Análisis de correo electrónico con respuesta automática y semi-automática.
    - Envíos de correos electrónicos salientes, previa autorización del Instituto.
    - Envíos masivos de correos electrónicos, previa autorización del Instituto.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Chat.

El Licitante deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- Agentes de atención PS-I, PS-P con acceso a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las caracteristicas mínimas que se especifican en el presente documento, así mismo el Licitante proporcionará, detallará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del Centro de Contacto (CCIMSS) y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios de correo electrónico, chat, páginas web y servicios por redes sociales entre otros descritos en el presente documento.
- El Licitante proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos de CCIMSS en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico y los Apéndices correspondientes, es decir, el Licitante suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet y a las redes institucionales indicadas por el IMSS, su integración al CCIMSS y en su caso, las páginas web que solicite el Instituto.
- El Licitante proporcionará, detallará y habilitará un interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera el Instituto por parte del usuario de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato, el Instituto podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional.
- Los contactos tipo Chat de texto deberán ser accesibles a través de una liga ubicada en sitio WEB del IMSS o el que determine el Instituto, y deberá ser accesada por los usuarios desde equipos de cómputo a través de los principales navegadores del mercado (Internet Explorer, Chrome, Safari, Mozilla entre otros) y dispositivos móviles con sistemas operativos Android y IOS.
- En apego las políticas de seguridad, el Sitio Web Institucional www.imss.gob.mx utiliza protocolo de seguridad https, razón por la cual será necesario que todos aquellos vínculos a los cuales se hace referencia desde el sitio web Institucional lo contengan, así como un DNS.
- La solución para atención de chat deberá proporcionar reportes en línea por fechas, rango de fechas y por operadores de los chats recibidos por un PS-I o PS-P, tanto en formato HTML como en XLS el cual incluirá además información referente a hora de inicio, duración, operador, identificador de la sesión de chat, e-mail de referencia, número telefónico de referencia, identificador del visitante (nombre/apodo), respuestas de la encuesta de satisfacción de los visitantes, calificación del chat, subclasificación del chat, quien termina la sesión de chat, estado e IP. El Área requirente y Administradora de la Campaña podrá durante la vigencia del contrato modificar la estructura de reporte e incluir los campos y formatos necesarios.
- El Licitante proporcionará, detallará y habilitará en su propuesta para el aplicativo de Chat una encuesta de satisfacción del servicio que utilizará el usuario a efecto de evaluar la satisfacción del servicio proporcionado por parte de los agentes PS-I. PS-I Especializado y PS-P. Las preguntas de la encuesta serán proporcionadas por el área El Área requirente y Administradora de la Campaña podrá durante la vigencia del contrato modificar la estructura de la encuesta e incluir los campos y formatos necesarios.
- El Licitante deberá entregar al Instituto las conversaciones de chat en formato de texto (*.doc), las cuales deberán contener los ID´s, fecha, nombre del PS-P y/o PS-I, la IP y alias del usuario del servicio, así como duración, fecha y hora de inicio y fin, de acuerdo a lo solicitado en el apartado "reportes" del documento Anexo Técnico y Apéndices correspondiente.

- El Licitante deberá brindar al Instituto claves de acceso a efectos de consultar en línea del estado de la operación e informes parametrizables tanto a detalle como por ejecutivos.
- Una vez que el PS-I/chat del Licitante determine que la petición del usuario excede su capacidad o que debe transferirlo a usuarios PS-P del Instituto, el costo del chat restante posterior a la transferencia deberá ser considerado para facturación como costo PS-P, sin ser susceptible de continuar el costo PS-I.
- El Licitante proporcionará, detallará y habilitará en su propuesta una herramienta electrónica que permita al usuario participar en una encuesta de satisfacción referente al servicio e información proporcionada para cada uno de los niveles de servicio recibido, esto es, en su caso, una calificación para PS-I y otra calificación para PS-P. Las preguntas de la encuesta serán proporcionadas por parte de las áreas requirentes del Instituto y el resultado de la encuesta afectará de manera directa las posibles deducciones en la prestación deficiente del servicio, lo anterior deberá ser incluido en la propuesta del licitante y su aplicación será previa a la finalización de la sesión de chat. Una vez iniciada la operación del servicio, la herramienta de encuestas de salida descrita en el presente apartado deberá configurarse en un plazo no mayor a 3 días naturales.
- El Licitante proporcionará, detallará e incluirá en su propuesta el detalle de la consola o sistema informático de atención y gestión que será utilizada por los agentes PS-I y PS-P para la atención de Chat y deberá cumplir al menos con las siguientes funcionalidades:

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

Correo Electrónico.

El Licitante deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- El Licitante proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-I Especializado PS-P) de forma que pueda proveer los servicios de correo electrónico, descritos en el presente a través de accesos a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento.
- El Licitante proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos Institucionales de CCIMSS en los casos

que así se especifique en el presente Anexo Técnico y en los Apéndices correspondientes, es decir, el Licitante suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS y en su caso, las páginas web que solicite el Instituto.

- El Licitante proporcionará, detallará y habilitará una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera el Instituto por parte del usuario de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato, el Instituto podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional.
- Dependiendo del tipo de servicios, los correos para atender el servicio a usuarios finales podrán ser de dominio IMSS o en su caso podrán ser de dominio del licitante, tal como lo solicite el área requirente a través de los apéndices correspondientes a cada campaña.
- Este tipo de atención por parte del Centro de Contacto (CCIMSS) será con agentes PS-I y PS-P y brindará servicios que solventen los requerimientos de los usuarios que utilicen y accedan a este medio de atención a través de la página de contacto del IMSS.
- El Licitante en caso de trabajar con cuentas de correo con dominio propio del IMSS, habilitará lo necesario y el Instituto ofrecerá las facilidades para conectarse a su servidor de Microsoft Exchange vía Outlook o los que el Instituto designe.
- El sistema ofertado por el licitante deberá responder al usuario de forma automática con un correo electrónico que indique la recepción del mismo, con mensaje especificando que será atendido. El sistema asignará el correo electrónico a un PS-I o PS-P de acuerdo a la disponibilidad de los mismos, y conforme a las instrucciones del Instituto.
- El Licitante proporcionará, detallará e incluirá en su propuesta los siguiente:

    - Una clasificación automática de correos.
    - Una clasificación manual de correos preclasificado por el usuario.
    - Asignación de ID a cada correo.

- El Licitante, a través de este sistema, deberá ofrecer la funcionalidad que permita a los PS-I y PS-P dar seguimiento a los contactos, ya sea por correo electrónico, chat y voz con la misma atención personalizada y homologada.
- Los PS-I contarán con la capacitación descrita por el Instituto y un protocolo proporcionado por el Instituto el cual les permita brindar las respuestas de manera consistente y estandarizada al usuario.
- Únicamente serán susceptibles de facturación con costo completo los correos electrónicos que el Licitante pueda atender con su personal, por lo que todos aquellos correos electrónicos que sean transferidos a segundo nivel (PS-P) por no ser posible su atención por parte del Licitante, serán facturados al 50% del costo establecido, tal es el caso de quejas o consultas que excedan la capacidad del personal del Licitante, así mismo, no serán facturados los correos electrónicos donde se detecte error o mala orientación.
- La máscara de captura en el portal del Instituto, permitirá distinguir entre correos electrónicos de orientación y los relativos a quejas y requerimientos especiales, por lo que de manera programada, únicamente se le harán llegar al Licitante los correos electrónicos correspondientes a orientación, sin embargo, en caso de que el usuario no clasifique de manera adecuada el tipo de correo electrónico y sea captado por parte del Licitante, deberá ser derivado a segundo nivel para su atención por parte de personal del Instituto, por lo que estos correos transferidos serán susceptibles de facturación al 50% del costo.
- Para el caso de los correos electrónicos de las campañas de Contribuyente, Derechohabiente y de Mesa de Servicios Tecnológicos y de cualquier otra campaña que integre al Centro de Contacto

(CCIMSS), el Instituto proporcionará al licitante las plantillas de respuesta de los temas más recurrentes liberados.

- El Licitante proporcionará, detallará e incluirá en su propuesta el detalle de la consola o sistema informático de gestión que será utilizada por los agentes PS-I y PS-P para la atención de Correo Electrónico y deberá cumplir al menos con las siguientes funcionalidades:

    - Permitir recibir cantidad ilimitada de visitantes.
    - Informar mediante un icono parpadeante y un sonido que se le ha asignado una nueva sesión de correo electrónico para su atención.
    - Permitir usar respuestas predefinidas por el Instituto (saludos, bienvenidas, invitaciones, despedidas, entre otras.)
    - Llevar un historial de todos los correos electrónicos recibidos.
    - Asignar ID único a cada interacción de correo electrónico.
    - Debe ser verificable y visible la dirección IP de la cual se contacte el usuario de correo electrónico.
    - Permitir administrar la personalización (fuente, tamaño y colores entre otros) por parte del supervisor.
    - Poder enviar links y recibirlos con hipervínculos a páginas de internet.
    - Permitir calificar cada sesión de correo electrónico.

Servicios Web.

El Licitante deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- El Licitante proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer atención a los usuarios a través de los Servicios Web Institucionales, descritos en el presente a través de accesos a internet por parte de los usuarios / operadores del CCIMSS, utilizando los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento.
- El Licitante proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos central de CCIMSS en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico y en los Apéndices correspondientes, es decir, el Licitante suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS y en su caso, las páginas web que solicite el Instituto.
- El Licitante proporcionará, detallará y habilitará una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera el Instituto por parte del usuario de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato, el Instituto podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional.
- El Licitante proporcionará, detallará y habilitará una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios que permita la concertación, confirmación, cancelación y emisión de avisos mediante una herramienta tecnológica (Web call back), así mismo deberá permitir realizar citas médicas, trámites y servicios vía internet,

disponibles en los horarios de atención que determine el área requirente y administradora de la campaña.

- El Licitante proporcionará, detallará y habilitará una consola o sistema informático de gestión de administración que permita monitorear, emitir reportes, verificar el desarrollo de las actividades y demás requerimientos específicos que al efecto se le solicite al Licitante.
- El Licitante proporcionará, detallará y habilitará en su herramienta de atención a usuarios y en coordinación con el Instituto, los candados de seguridad tales como Completely Automated Public Turing Test to tell Computers and Humans Apart (CAPTCHA).

Páginas Web.

El Licitante deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- El Licitante proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer atención/asesoría/seguimiento a los usuarios que utilizan la Página Web del instituto o la que el Instituto designe, utilizando los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento.
- El Licitante proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos central de CCIMSS en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico y en los Apéndices correspondientes, es decir, el Licitante suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS y en su caso, las páginas web que solicite el Instituto.
- El Licitante proporcionará, detallará y habilitará una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera el Instituto por parte del usuario de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato, el Instituto podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional.
- El Licitante deberá ofrecer la funcionalidad que permita a los PS-I, PS-P, dar seguimiento a los usuarios del CCIMSS, que accedan a través de una página web o página electrónica, la cual puede contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes, entre otros y que puede ser accedida mediante un navegador.

Servicios a través de redes sociales.

El Licitante deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- El Licitante proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios institucionales solicitados a través de Redes Sociales, descritos en el presente a través de accesos a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento.
- El Licitante proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos central de CCIMSS en los casos que así

se especifique en el presente Anexo Técnico y en los Apéndices correspondientes, es decir, el Licitante suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS y en su caso, las páginas web que solicite el Instituto.

- El Licitante proporcionará, detallará y habilitará una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera el Instituto por parte del usuario de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato, el Instituto podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional.
- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para redes sociales y en los apéndices de cada campaña, se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el CCIMSS al inicio de operaciones.
- Se considera que un agente humano puede atender hasta 4 sesiones simultaneas sin que esto impacte la calidad del servicio, por lo cual, el pago de este servicio será por minuto de agente logeado.

Servicio a través de la plataforma denominada Whatsapp o equivalente:

El Licitante deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- El Licitante proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios institucionales solicitados a través de la plataforma denominada Whatsapp o equivalente, descritos en el presente a través de accesos a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento.
- El Licitante proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos central de CCIMSS en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico y en los Apéndices correspondientes, es decir, el Licitante suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS y en su caso, las páginas web que solicite el Instituto.
- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para Whatsapp o plataforma equivalente y en los apéndices de cada campaña se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el Centro de Contacto (CCIMSS) al inicio de operaciones.
- Se considera que un agente humano puede atender hasta 4 sesiones simultaneas sin que esto impacte la calidad del servicio, por lo cual, el pago de este servicio será por minuto de agente logeado.
- Para este servicio, el licitante deberá contar con las licencias necesarias para operar con la versión empresarial de los servicios whatsapp o plataforma equivalente a fin de que múltiples usuarios puedan ser atendidos por un mismo número institucional fijo, sin que exista cambio en el número telefónico institucional.

Servicio sin intervención de agente humano (text to speech, speech to text entre otros)
El Licitante deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- El Licitante proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS de forma que se provean los servicios institucionales solicitados por los usuarios del Centro de Contacto (CCIMSS) mediante el servicio sin la intervención de agentes de atención humano, pudiendo desbordar la atención en agente humano a petición del usuario del servicio.
- El licitante deberá proponer la implementación de mejores prácticas priorizando la atención de los servicios de centros de contacto sin la intervención de un agente humano considerando, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 3 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del centro de contacto a través de su operación mediante agentes no humanos o automatización de la operación.
- Las propuestas de automatización deberán realizarse de manera conjunta por escrito al administrador de cada campaña y al área técnica. Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.
- El costo del servicio a través de agentes no humanos se especificará en la propuesta económica en el apartado que para este fin se establezca, siendo este por minuto.
- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para este servicio y en los apéndices de cada campaña se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el Centro de Contacto (CCIMSS) al inicio de operaciones.
- Para el caso de estos servicios, el costo será por minuto de atención, entendiendo que las interacciones atendidas como la suma de todos los subprocesos necesarios para la atención de un usuario, es decir, desde el saludo, hasta la despedida y cierre de la interacción, incluyendo todos los análisis, intercambios de información y procesos automatizados necesarios para atender al usuario.
- El costo del servicio será fijo y aplicará al 100% solo en interacción completas, por lo que, en caso de atención inconclusa al usuario del servicio por causas imputables a la herramienta de atención, propuesta por el Licitante, esta interacción no tendrá costo para el Instituto.

Servicio a través de agentes virtuales (IVR, chatbot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada):

El Licitante deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- El Licitante proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios institucionales solicitados mediante el servicio a través de agentes virtuales.
- El licitante deberá proponer la implementación de mejores prácticas priorizando la atención de los servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, chatbot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada), para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 3 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del centro de contacto a través de su operación mediante agentes virtuales o automatización de la operación.
- Las propuestas de automatización deberán realizarse de manera conjunta por escrito al administrador de cada campaña y al área técnica. Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.

- El costo del servicio a través de agentes virtuales se especificará en la propuesta económica en el apartado que para este fin se establezca.
- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para este servicio y en los apéndices de cada campaña se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el Centro de Contacto (CCIMSS) al inicio de operaciones.
- Para el caso de estos servicios con agente virtual tipo A y tipo B, el costo será por interacción, entendiendo interacción como la suma de todos los subprocesos necesarios para la atención de un usuario, es decir, desde el saludo, hasta la despedida y cierre de la interacción, incluyendo todos los análisis, intercambios de información y procesos automatizados necesarios para atender al usuario.
- El costo de interacción será fijo por cada interacción completa, por lo que, en caso de llamadas cortadas o procesos interrumpidos a lo largo de la llamada por causas imputables al usuario, esta interacción solo se podrá cobrar al 30%.
- El costo de interacción del agente virtual tipo A y tipo B, en caso de interacción completa dependerá del grado de satisfacción del usuario, medido en la encuesta de salida:

    - Resuelta la duda de manera precisa = 100% del pago del servicio;
    - No resuelta la duda, transferido a agente de atención humano = 30% del pago del servicio.
    - En caso de que la resolución no sea correcta, esto es, la respuesta del agente virtual no es acorde al tema solicitado o no es precisa = 0% de pago del servicio.
    - Si alguna pregunta no es contestada de manera adecuada, el pago es cero, sin embargo, en caso de reincidencia sobre la misma desviación con información imprecisa o no correcta o confusa o equivocada, se aplicará Deductiva que corresponderá al costo de 5 interacciones por cada evento.
    - En caso de interrupción de la interacción por causas imputables al proveedor, dicho proveedor no podrá solicitar el costo de estas interacciones en virtud de que le fue imputable la falla en la prestación del servicio.

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

- El servicio de estaciones de servicio tipo PS-P, consiste en que el Licitante describa, detalle en su proposición lo necesario para que habilite las estaciones integrales de trabajo que operarán con personal IMSS, las cuales incluirán de manera enunciativa mas no limitativa: equipos de cómputo, equipos de telefonía, diademas alámbricas o inalámbricas, sillas y escritorios (mamparas) a fin de acceder y hacer uso de las soluciones ofertadas del CCIMSS. Es responsabilidad del Licitante el suministro del cableado eléctrico y de red, equipos terminales, software con capacidad para acceder y administrar el CCIMSS, licencias, conexión de red hacia cada uno de los equipos de cómputo personal de los operadores, sistemas con firewalls, sistemas de respaldo de información, así como los mantenimientos correctivos y preventivos necesarios, así como todo lo necesario para la correcta operación en red.
- El cobro de las estaciones habilitadas para PS-P deberá realizarse de acuerdo con los minutos de operación en la herramienta provista por el Licitante, esto es, se deberá facturar a partir del proceso de log-in a la herramienta del Licitante y concluirá la facturación en el momento en que se realiza la operación de log-out.
- En caso de que un agente PS-P no tenga actividad en un periodo continuo de 10 minutos (o los minutos establecidos por cada campaña en el Apéndice correspondiente), la herramienta deberá ejecutar el procedimiento de log-out a fin de detener el cobro del servicio en estaciones PS-P sin actividad, siempre y cuando deje habilitadas el número de estaciones que definirá cada campaña para operar en éste supuesto. La herramienta de atención del Centro de Contacto (CCIMSS)

propuesta por el Licitante, deberá alertar a los agentes PS-P sobre el aumento de tráfico a fin de solicitar al agente PS-P su log in a la herramienta propuesta por el Licitante.

- Las estaciones de servicio que sean dadas de baja por medio del procedimiento de log-off deberán ejecutar el procedimiento manual de Log-in por parte del operador PS-P.
- Los servicios de las campañas se facturarán considerando los minutos de servicio devengados, esto es, los minutos de servicio en los cuales las estaciones de servicio se encuentran utilizando las aplicaciones de la solución propuesta, por lo que el tiempo de servicio facturable se determinará mediante los registros de "login/logout" a la solución propuesta por el Licitante, los cuales estarán dentro de la ventana de operación establecida.
- Por motivos de confidencialidad de la información de los usuarios a quienes se contacta, para el caso de las campañas de la DIR o alguna otra campaña que así lo solicite, las líneas telefónicas de entrada y salida, serán proporcionadas por parte del Instituto y entregadas en el inmueble ubicado en Tokio 80, planta baja a través de una troncal utilizando el protocolo R2, SIP o el que el Instituto determine.
- El costo de las líneas telefónicas necesarias para la operación de agentes PS-P, PS-P Especializado y PS-I, serán a cargo del licitante, con excepción de las descritas en el párrafo anterior referentes a la DIR o quien lo solicite, que por confidencialidad de la información solicite que se operen vía número telefónicos que pague el instituto.

j. Perfiles Operativos.

El Licitante deberá asegurar que el personal operativo, de calidad y de capacitación de las campañas Derechohabiente, Contribuyente y Cita Médica de los medios de captación de primer nivel de medios electrónicos y atención telefónica, se ubicará en un sitio, site, cede de operación o piso operativo (site / ubicación) del Licitante por campaña. Desde el inicio del servicio no podrá dividirse la operación en diferentes sitios, site, cede de operación o piso operativo, salvo previa autorización por escrito del área administradora de la campaña y área requirente de la campaña correspondiente, de no cumplirse con lo anterior se aplicará la deductiva correspondiente.

De los agentes de atención del Centro de Contacto (CCIMSS), para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, e incluir en su propuesta lo siguiente:

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

la protección de los datos personales que en su caso sean proporcionados por el Instituto, así como con las Obligaciones del Licitante en materia de protección de datos personales.

El Instituto solicitará al Licitante que los agentes cuenten con alguno de los siguientes perfiles para la prestación del servicio:

Agente Básico o Estándar (PS-I).

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

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

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

- El Instituto en acuerdo con el Licitante, determinará la cantidad de posiciones por campaña y podrán ser redimensionados de acuerdo a la demanda y las necesidades del servicio del Instituto.
- El Licitante deberá aportar los recursos humanos y asumirá toda la responsabilidad laboral de los PS-I y cualquier otro personal que emplee para la prestación de este servicio, no existiendo vínculo laboral alguno con el Instituto.
- Los contratos suscritos entre el Instituto y el Licitante, así como los del Licitante y su personal, incluirá una cláusula de confidencialidad en cuanto a la normatividad vigente relacionada con la protección de datos personales e información que tienen conocimiento con motivo del presente servicio.
- Aquellas campañas del Centro de Contacto (CCIMSS) que requieran que el solicitante asigne PS-I para prestar el servicio se indicarán en los Apéndice correspondientes.
- Derivar los temas fuera de su competencia, a las posiciones de servicio propias (PS-P), de acuerdo a la estructura operativa de cada campaña.
- Registrar, con base a los catálogos definidos en cada Apéndice, todas las interacciones, chats y correos electrónicos entre otros, recibidos por el Centro de Contacto (CCIMSS).
- Operar la aplicación de captura y registro ofertada por el Licitante para el servicio del Centro de Contacto (CCIMSS), así como conocer y manejar las funcionalidades de telefonía, chat y correo electrónico y aquellas necesarias para la operación de la campaña donde el licitante lo haya asignado.
- Atender las llamadas Inboun, Outboun y Blending que le sean asignadas de acuerdo a su perfil y campaña.
- Atender las conversaciones de chat y correo electrónico, redes sociales que le sean asignadas de acuerdo a su perfil y campaña.

- Licencias de uso de las herramientas informáticas (hardware y software) del CCIMSS. El Licitante deberá mantenerlo actualizado a la última versión liberada en el mercado, detallando las características de dichas licencias con las cuales el Licitante brindará el servicio.
- Accesorios telefónicos o SoftPhone con diademas alámbricas estereofónicas con controlador de volumen que integre características DSP para el procesamiento digital de la voz con micrófono y supresor de ruido, tipo Plantronics o equivalente, detallando las características de dichos accesorios con las cuales el Licitante brindará el servicio.
- El soporte técnico que se requiera para el correcto funcionamiento será responsabilidad del Licitante, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar el soporte técnico de manera dedicada y sin compartir para las campañas Derechohabiente y Contribuyente y Cita Médica.
- Se deberá considerar desde el inicio de la operación horarios escalonados para PS-I de las campañas Derechohabiente, Contribuyente y Cita Médica y para aquellas campañas que así lo definan en su apéndice correspondiente, a efecto garantizar la continuidad de la operación durante toda la ventana de servicio. La definición de horarios de los agentes PS-I será especificada en cada apéndice y deberá considerarse las mejores prácticas de la industria.
- Para el caso de encuesta a usuarios del servicio, las áreas requirentes establecerán los horarios de atención para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- Para las campañas que así lo requieran, los PS-I deberán contar con los permisos en sus equipos de cómputo para ingreso y descarga de aplicaciones del portal del IMSS, así como a las herramientas de configuración para el acceso vía WEB (IDSE, SIPARE, SUA, Escritorio Virtual entre otros), de acuerdo a lo especificado en cada apéndice.
- Para la Mesa de Servicios Tecnológicos, los agentes PS-I o PS- Especializado de Mesa de Servicios Tecnológico deberán contar con el acceso al aplicativo de la Mesa de Servicios ARS Remedy o la herramienta que el Instituto determine, así como los aplicativos institucionales que atienden los operadores de la Mesa de Servicios Tecnológicos, URL´s requeridas para sus servicios, accesos de seguridad y el servicio de encuestas de satisfacción, esto es enunciativo más no es limitativo y cuando un nuevo servicio se incorpore a la Mesa de Servicios Tecnológicos se deberá efectuar las configuraciones en los equipos de seguridad informática (firewalls o infraestructura del Licitante) necesarias para que pueda ser operado a través de la Mesa de Servicios Tecnológicos.
- La salida a consulta de información en internet referente a información propia del servicio de Centro de Contacto (CCIMSS) para los usuarios PS-I, PS-I Especializados y PS-P será a través de la infraestructura proporcionada por el Licitante del servicio, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio, considerando las políticas de filtrado de contenido de Licitante o las que se establezca el presente documento, apéndices o por el Instituto.
- El cobro de las posiciones de atención PS-I deberá realizarse de acuerdo a los minutos de operación registrados en la herramienta provista por el Licitante, los servicios de las campañas se facturarán considerando los minutos de servicio devengados, esto es, los minutos de servicio en los cuales las posiciones de servicio PS-I se encuentren utilizando las aplicaciones de la solución propuesta, por lo que el tiempo de servicio facturable se determinará mediante los registros de "login/logout" a la solución propuesta por el Licitante, los cuales estarán dentro de la ventana de operación establecida:

    - Para el caso de telefonía PS-I, sólo serán susceptibles de ser facturados los estados propios del servicio tales como como "disponible (Avail)", "tiempo hablado (Talk Time)", "transferencia", ACW" (After Call Work) "tiempo en hold" (Hold Time). Cualquier otro estado propio del servicio utilizado no se considerará facturable, tales como: "asesoría y capacitación", "no disponible", "comida", "asuntos personales", baño, "retroalimentación de

calidad y supervisión", con excepción de las campañas que en su Apéndice determinen lo contrario.

- Para el caso de telefonía PS-I Especializados, sólo serán susceptibles de ser facturados los estados propios del servicio tales como como "disponible (Avail)", "tiempo hablado (Talk Time)", "transferencia", ACW" (After Call Work) "tiempo en hold" (Hold Time). Cualquier otro estado propio del servicio utilizado no se considerará facturable, tales como: "asesoría y capacitación", "no disponible", "comida", "asuntos personales", baño, "retroalimentación de calidad y supervisión", con excepción de las campañas que en su Apéndice determinen lo contrario.
- Para el caso de Chat y Correo Electrónico, sólo serán susceptibles de ser facturados los estados propios del servicio tales como como "disponible", "tiempo hablado", "transferencia", "ACW" (After Call Work), "tiempo en hold". Cualquier otro estado propio del servicio utilizado no se considerará facturable, tales como: "asesoría y capacitación", "no disponible", "comida", "asuntos personales", baño, "retroalimentación de calidad y supervisión", con excepción de las campañas que en su Apéndice determinen lo contrario.
- Para el caso de Redes Sociales, sólo serán susceptibles de ser facturados los estados propios del servicio tales como "disponible", "tiempo hablado", "transferencia", "ACW" (After Call Work), "tiempo en hold". Cualquier otro estado propio del servicio utilizado no se considerará facturable, tales como: "asesoría y capacitación", "no disponible", "comida", "asuntos personales", baño, "retroalimentación de calidad y supervisión", con excepción de las campañas que en su Apéndice determinen lo contrario.

Agente Especializado (PS-I Especializado).

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

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

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

Posiciones PS-P Especializado DIR

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El licitante deberá considerar en su propuesta económica que el Instituto proveerá las líneas telefónicas de entrada-salida (troncales y cabezas de grupo) en configuración SIP, R2, o las que el Instituto determine, los servidores de cómputo necesarios para el alojamiento del aplicativo con el que se brindará el servicio de CCIMS a la campaña Cobranza y Servicios DIR, los servidores de cómputo para las bases de datos, así como el lugar físico de instalación dentro de un SITE para su alojamiento.

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

Agente Especializado (PS-I Especializado MST).

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

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

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

Agente Especializado (PS-I Especializado OIC).

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

- Estudios: Estudios mínimos de nivel licenciatura en Derecho, con cédula profesional o en su caso, personal con Licenciatura y perfil que el OIC después de las entrevistas, autorice.
- Aptitudes de Comunicación: Habilidades de comunicación oral y escrita; uso apropiado de la gramática; uso apropiado del lenguaje y calidad de la voz como herramienta para interactuar (Modulación, tono, ritmo y dicción).
- Aptitudes y actitudes de servicio: Excelente actitud de servicio; buen trato; calidad en la atención al usuario; manejo de estrés y manejo de lenguaje ciudadano.
- Aptitudes de Gestión: Capacidad de organización, análisis, síntesis, resolución de conflictos y problemas.

- Conocimientos técnicos: Manejo de herramientas de comunicación y cómputo (incluyendo todas las herramientas que el Licitante oferte para la presentación del servicio).

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

Agente Especializado (PS-I Especializado Dirección de Prestaciones Médicas DPM).

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

- Estudios: Estudios mínimos de nivel licenciatura en áreas médicas o especialistas de la salud, con cédula profesional o en su caso, personal con Licenciatura y perfil que la DPM después de las entrevistas, autorice.
- Aptitudes de Comunicación: Habilidades de comunicación oral y escrita; uso apropiado de la gramática; uso apropiado del lenguaje y calidad de la voz como herramienta para interactuar (Modulación, tono, ritmo y dicción).
- Aptitudes y actitudes de servicio: Excelente actitud de servicio; buen trato; calidad en la atención al usuario; manejo de estrés y manejo de lenguaje ciudadano.
- Aptitudes de Gestión: Capacidad de organización, análisis, síntesis, resolución de conflictos y problemas.
- Conocimientos técnicos: Manejo de herramientas de comunicación y cómputo (incluyendo todas las herramientas que el Licitante oferte para la presentación del servicio).

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

Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto CCIMSS:

Cada campaña debe contar con los perfiles operativos, de supervisión y seguimiento operativo manejados por la industria de los centros de contacto, considerando la habilitación los siguientes perfiles base o equivalente por parte del licitante sin costo adicional, de conformidad con lo siguiente:

- Gerente de Operación (para campañas con al menos 100 estaciones o más)
  - En caso de campañas con menos de 100 estaciones, se tendrá un Gerente de Operación para varias campañas a fin de acumular al menos 100 estaciones.
- Gerente de Calidad
- Gerente de Capacitación
  - Supervisor, por campaña y medio de captación en su caso 1 supervisor de calidad por cada 15 PS-I.
- Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment para dimensionar los PSI de cada campaña con base en los indicadores de calidad.
- Analista de calidad,

Los perfiles descritos en los incisos anteriores, se describen a detalle a continuación:

Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato

- El licitante deberá designar un Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato para atender y reportar a la Ventanilla Única la operación de todas las campañas.
- Actividades: Será responsable del logro de objetivos operativos y el monitoreo del CCIMSS, así como la coordinación en la toma de decisiones e implementación de las mismas que garanticen los objetivos planteados por las áreas requirentes y administradoras de cada campaña.
- Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida (Cédula Profesional), la acreditación será con la cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)
- Experiencia: De al menos dos años en servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes.
- Deberá contar por lo menos con Certificación ITIL Foundation V3.
- Contar con al menos 2 constancias de acreditación en cursos especializados en temas de: Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Procesos, Calidad, Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto.

Gerente de Operación por campaña

- Gerente de Operación por campaña por parte del Licitante: un gerente de Operación por cada 100 estaciones PS-I y PSP, en caso que alguna campaña necesite un gerente con un ratio menor o dedicado, deberá ser solicitado con costo para la campaña solicitante de acuerdo al costo ofertado por el licitante en el formato de oferta económica.
- Actividades: Será responsable del logro de objetivos operativos y el monitoreo del servicio de cada campaña, así como la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados por el área requirente y administradora de la campaña.
- Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida (Cédula Profesional), 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)
- Experiencia: De al menos un año en servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes.
- Contar con al menos 2 constancias de acreditación en cursos especializados en temas de: Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Procesos, Calidad, Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto.

Gerente de Calidad

- Gerente de Calidad por parte del Licitante: un gerente de calidad por cada 20 supervisores de calidad PS-I. en caso que alguna campaña necesite un gerente con un ratio menor o dedicado, deberá ser solicitado con costo para la campaña solicitante de acuerdo al costo ofertado por el licitante en el formato de oferta económica.
- Dedicados exclusivamente para la operación del servicio en el Instituto con experiencia en la solución tecnológica ofertada.
- Objetivos del puesto: Mantener el buen funcionamiento del equipo para lograr que las métricas se cumplan y que las quejas se disminuyan a través de una excelente actitud de servicio hacia el Cliente.
- Conocimientos o competencias: indispensable el manejo de gráficas y métricas de resultados, altos grados de liderazgo. Debe manejar las herramientas tecnológicas de forma avanzada, además debe tener experiencia con el manejo de personal. Debe ser altamente organizada, proactivo y ordenado.
- Funciones principales del puesto, enunciativas más no limitativas:

- Designar la cantidad de personal a laborar por turno de acuerdo al cuadro de flujo de trabajo.
- Determinar, en conjunto con planeación, los picos de trabajo y coordinar la inserción de nuevos colaboradores de acuerdo al flujo de trabajo.
- Elaborar y supervisar las estrategias de calidad y de productividad de su equipo de trabajo.

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

Gerente de Capacitación

- Gerente de Capacitación por parte del Licitante: un gerente de capacitación por cada 150 estaciones PS-I. en caso que alguna campaña necesite un gerente con un ratio menor o dedicado, deberá ser solicitado con costo para la campaña solicitante de acuerdo al costo ofertado por el licitante en el formato de oferta económica.
- Dedicados exclusivamente para la operación del servicio en el Instituto con experiencia en la solución tecnológica ofertada.
- Actividades
- Objetivos del puesto: Mantener el buen funcionamiento del equipo para lograr que las métricas se cumplan y que las quejas se disminuyan a través de una excelente actitud de servicio hacia el Cliente
- Conocimientos o competencias: indispensable el manejo de gráficas y métricas de resultados, altos grados de liderazgo. Debe manejar las herramientas tecnológicas de forma avanzada, además debe tener experiencia con el manejo de personal. Debe ser altamente organizada, proactivo y ordenado.
- Funciones principales del puesto, enunciativas más no limitativas:
- Supervisar la asistencia del personal por medio de los supervisores.
- Designar la cantidad de personal a laborar por turno de acuerdo al cuadro de flujo de trabajo.
- Determinar, en conjunto con planeación, los picos de trabajo y coordinar la inserción de nuevos colaboradores de acuerdo al flujo de trabajo.
- Realizar revisiones de las estrategias de alcance de métricas y elaborar nuevas formas de lograr mejores resultados.
- Elaborar y supervisar las estrategias de calidad y de productividad de su equipo de trabajo.
- Manejar las necesidades del personal.
- Velar por el cumplimiento de las métricas de calidad y las métricas de servicio.
- Elaborar los reportes de resultados del mes.
- Elaborar herramientas para mejorar el desempeño y rendimiento de los sub alternos.
- Realizar las premiaciones trimestrales o semestrales del buen rendimiento y desempeño de su personal de acuerdo a las métricas establecidas.

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

    - Certificación sobre procesos de Calidad.
    - Administración efectiva en Centros de Contacto.
    - Liderazgo y coaching.

Supervisor (Por campaña y medio de captación)

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

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

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

Con capacidad para coordinar y dirigir al personal que el Licitante designe para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico y sus Apéndices, representando a la empresa adjudicada en los compromisos establecidos para la prestación del servicio, con experiencia en liderazgo de servicios como el ofertado, incluyendo la documentación probatoria referente a la licenciatura concluida y dominio en el uso de la solución tecnológica ofertada.
Actividades: Será responsable del logro de objetivos operativos y el monitoreo del servicio de las campañas, así como la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados por cada campaña,
Será el encargado de validar el cumplimiento de las actividades de los supervisores operativos.
Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida.
Experiencia: De al menos un año en servicios de supervisión y monitoreo Centros de Contacto y Atención a Clientes.

Supervisor de calidad

Se requiere al menos un supervisor para las campañas derechohabiente y contribuyente, de acuerdo a lo especificado en el apéndice correspondiente.

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

Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment para dimensionar los PSI de cada campaña con base en los indicadores de calidad

Será responsable de la gestión del equipo operativo PSI en instalaciones del licitante, en apego a las métricas de calidad y de desempeño establecidas por el Instituto y el licitante. De igual forma será responsable de pronosticar de forma efectiva los recursos y los horarios de estos para realizar las tareas de atención de los diferentes canales de atención.
Generará reportes entregables al personal designado por el Instituto de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico y sus apéndices correspondientes.
Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida.
Experiencia: De al menos un año en servicios de dimensionamiento de personal para servicios de Centros de Contacto.

Analista de Calidad

El Licitante deberá contar con Analista de Calidad durante la vigencia del contrato para el personal denominado Nuevo Ingreso a operación de las campañas-de acuerdo con las características y descripción que aplique para cada apéndice.

Será responsable de monitoreo en línea, presencial y de grabaciones de voz, video y texto de PS-I (según corresponda) de las campañas asignadas.
Sera responsable de detectar y dar seguimiento a la vigencia de la información brindada
Sera responsable de informar de las desviaciones detectadas sobre los procesos de atención.
Sera responsable de retroalimentar a los PS-I asegurándose que comprendan adecuadamente la información institucional asegurando los estándares de calidad y atención establecidos por cada campaña.
Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida.
Experiencia: De al menos un año en servicios de analista de calidad para servicios de Centros de Contacto.

8. Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad

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

- El Licitante una vez adjudicado debe prestar el servicio de Centros de Contacto, conforme a la información aplicando los protocolos que determine el Instituto, para lo cual se llevará a cabo la capacitación que sea necesaria al personal que defina el Licitante, para asegurar el adecuado cumplimiento por parte de los agentes PS-I y PS-I Especializados. En caso de que alguna campaña requiera alguno, deberá ser solicitado con costo para la campaña solicitante de acuerdo con el costo ofertado por el licitante en el formato de oferta económica.
- El Licitante, debe comprometerse a proporcionar a los servidores públicos del Instituto, la capacitación necesaria para el uso de los sistemas, infraestructura y en general la solución tecnológica ofertada que se utilizará para la prestación de los servicios.
- El Licitante antes de iniciar los proceso de capacitación estipulado en el presente documento y en los Apéndices, deberá contar con el Visto Bueno de las respectivas áreas requirentes, respecto al cumplimiento de los perfiles de los operadores, supervisores, líderes de proyecto, gerentes y demás personal involucrado en cada una de las campañas, para lo cual deberá presentar: curriculum, copia de certificados académicos, documento donde se detalle la experiencia laboral y la copia de los certificados correspondientes al dominio del uso de la infraestructura ofertada. El instituto se reserva el derecho de verificar los expedientes y conocimientos que considere convenientes.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- El Licitante deberá presentar previo al inicio de la prestación de los servicios, la plantilla de todo el personal debidamente capacitado y aprobado, además de las pruebas funcionales de la solución tecnológica ofertada y con el Visto Bueno de cada campaña del Centro de Contacto (CCIMSS).

Capacitación inicial, el Instituto de manera inicial capacitará en temas institucionales acorde a lo siguiente:

a. Supervisores, gerentes, capacitadores y líderes de operación y aquel personal que de manera colegiada licitante sea necesario.
b. Operadores PS-I y PS-I Especializados.

El Licitante deberá facilitar instalaciones ya sean propias o arrendadas para capacitación simultanea de temas institucionales, debiendo localizarse en la Ciudad de México, a una distancia máxima de hasta 5 KM de las instalaciones del IMSS conjunto Reforma, deberá incluir al menos proyector, pizarrón, rota folios, equipo de cómputo para el instructor y acceso a internet.

- El Licitante deberá entregar a las áreas requirentes un reporte electrónico sobre la evaluación del personal que atenderá las diferentes campañas del CCIMSS incluyendo la documentación soporte correspondiente con la frecuencia que el Instituto determine, asimismo las áreas requirentes podrán solicitar y realizar evaluaciones de calidad de forma periódica al personal asignado a las campañas, considerando lo anterior lo descrito en los Apéndices de cada campaña.
- La capacitación inicial por parte del Instituto será impartida a un grupo de capacitadores, supervisores, agentes de calidad y PS-I del licitante.
- Las capacitaciones subsecuentes deberán ser realizadas por personal del licitante de acuerdo a lo establecido en el presente documento.

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

- Plan de trabajo para el proceso de reclutamiento de agentes para la atención telefónica, Medios Electrónicos, que incluirá su calendario de reclutamiento periódico para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto.
- Plan estratégico de reclutamiento de agentes en casos necesarios de incremento de acuerdo a la demanda del servicio brindado por el Licitante, mismo que contendrá la cantidad estimada de posiciones y personal que les permita cumplir con los niveles de servicio establecidos. Así mismo se deberá incluir la matriz de reemplazo del personal que integrarán la operación del CC IMSS.
- El Instituto podrá en cualquier momento verificar la calidad del servicio o la información proporcionada por el personal del Licitante asignados a las campañas del Instituto, reservándose el derecho de solicitar el cambio de alguno de ellos, que a su juicio no cumpla con los parámetros requeridos. Esta verificación se realizará a través de monitoreos practicados por el personal del Instituto y/o terceros, visitas de supervisión, auditorias, análisis de reportes, audio de las llamadas, chats, correos electrónicos y sus respectivas grabaciones, así como quejas recibidas por parte de los solicitantes del servicio del CCIMSS o de las dependencias del Instituto.

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, personal de supervisión y/o el que designe el Instituto, de acuerdo a lo siguiente:

Capacitación periódica durante la vigencia del contrato.

- Una vez iniciada la operación y que el Instituto ya capacitó al personal del licitante, las capacitaciones periódicas subsecuentes deberán correr a cargo del licitante, para lo cual habilitará

sala de capacitación (propias o rentadas) en las cuales brindará de manera periódica actualizaciones y capacitación en horarios no hábiles, de acuerdo a las solicitudes del Instituto y del plan de capacitación establecido entre el Instituto y el Licitante.

- Los horarios no hábiles, son aquellos fuera del turno laboral de los agentes del licitante, esto es, fuera de sus horarios de trabajo o contraturno para que no afecten los niveles de servicio de la operación para cada una de las campañas.
- El Licitante deberá contar con al menos dos (2) aulas en instalaciones propias o rentadas con equipos de cómputo 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, donde se lleve a cabo la operación de los servicios del CCIMSS, con al menos una capacidad de veinte (20) personas en cada aula, mismas que deberán estar disponibles para llevar a cabo las actividades de capacitación durante la vigencia del contrato. En caso de requerirse espacio para alojar un mayor número de personas, el Licitante deberá asegurar el espacio necesario.
- Todas las salas de capacitación deberán contar con las herramientas adecuadas, como proyectores, pizarrones, rota folios, equipos de cómputo con privilegios de administrador en la herramienta ofertada, con opción de conexión simultánea en todos los centros de atención del Licitante, así como todo lo necesario para realizar la capacitación y contar con una herramienta tecnológica que permita la capacitación remota entre los inmuebles del Instituto y los CCIMSS que se determinen.
- Las salas de capacitación deberán contar con el espacio suficiente para que el personal cuente con la comodidad necesaria para la realización de sus actividades.
- La capacitación para los PS-I, PS-I Especializados, PS-P o cualquier otro tipo de estaciones de trabajo en instalaciones del IMSS y operadas por personal provisto por el IMSS será en instalaciones del Instituto, o donde el Instituto determine.
- La capacitación para PS-I que operen en instalaciones del licitante, podrán capacitarse en instalaciones del licitante.
- El personal que participe como PS-I para los casos de Medios Electrónicos o cualquier otra campaña donde aplique será necesario aprobar un examen de Tipeo, utilizando un software específico para estos fines, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio, el cual debe tener licencia en español latino (no gratuita), versión más reciente donde se garantice un tipeo de entre 60 y 80 palabras por minuto y haber conseguido al menos calificación de 85/100 en examen de ortografía. Los resultados de las evaluaciones deberán estar disponibles durante la vigencia del contrato para ser consultadas en cualquier momento por el personal del Instituto mediante la herramienta electrónica descrita en el presente documento.
- El Licitante que resulte ganador debe capacitar al personal PS-I, PS-P, PS-I Especializado y PS-P y a todo aquel personal de supervisión y operativo que se requiera para el presente servicio en los tiempos que se determinen en conjunto con el Instituto.
- En referencia a las capacitaciones posteriores al inicio de operación y que deberán ser proporcionadas por el Licitante durante la vigencia del contrato del CCIMSS, el Licitante debe incluir todo lo relativo a los procesos de capacitación como: material didáctico, uso de las herramientas proporcionadas por el Licitante, sistemas operativos, mejores prácticas, atención al cliente y procesos internos del CCIMSS. Esta etapa de la capacitación deberá ser descrita y detallada por los Licitantes tal y como será implementada una vez adjudicado el contrato.
- Una vez concluida la capacitación por parte de los administradores de las campañas CCIMSS, el Licitante con los recursos humanos ya capacitados, replicará la capacitación referida al resto de su personal y al personal que pudiera ingresar a su plantilla laboral durante la vigencia del contrato.
- Los PS-I propuestos por el Licitante para incorporarse a las campañas Derechohabiente, Contribuyente telefonía, Medios Electrónicos, Yo Crezco, Mesa de Servicios Tecnológicos y Cita Médica o cualquier otra que genere e indique el Instituto, serán evaluados en los temas

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

institucionales, a través de una herramienta de evaluación en línea proporcionada por el Licitante (se deberá detallar la solución de evaluación en línea), a la cual deberá tener acceso para su consulta las áreas del Instituto. Para iniciar la prestación del servicio, los PS-I deberán obtener una calificación mínima aprobatoria (85/100) en el proceso de evaluación de cada campaña. El contenido de la evaluación la definirá el personal del área requirente que administre la campaña correspondiente del Instituto.

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

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

- Previo al inicio de la operación, para las campañas de Contribuyente y Derechohabiente telefonía, Medios Electrónicos, Cita Médica, Mesa de Servicio Tecnológico y para el resto de las campañas Centro de Contacto (CCIMSS), personal del Instituto transferirá la metodología y protocolos de atención del servicio al personal del Licitante con los roles de: capacitadores, supervisores, agentes

de calidad y PS-I. El personal del Instituto continuará realizando dicha actividad durante el primer mes posterior al inicio de la operación y cuando se requiera para mejorar los niveles de atención.

- Para todas las campañas, los administradores del contrato podrán brindar sesiones de capacitación y asesoría durante la vigencia del mismo o cuando lo determinen necesario para mejorar los niveles de atención por parte del licitante de servicio. Así mismo deberá atender las recomendaciones que emita el Instituto utilizando diferentes metodologías como usuario simulado, role play, focus group, entre otras para medir el nivel de conocimientos.
- El personal capacitado entrará en operación programada de acuerdo a la volumetría a partir de la fecha de inicio de servicio de atención telefónica con al menos 100 PS-I para la campaña contribuyente, 50 para la campaña derechohabiente. Para el servicio de medios electrónicos, 14 PS-I para la campaña chat contribuyente, 18 para la campaña chat derechohabiente, 1 PS-I para la campaña correo contribuyente y 1 PS-I para la campaña correo derechohabiente para el resto de las campañas CCIMSS, el Licitante deberá referirse a los apéndices correspondientes.
- Para la Campaña Cita Médica el personal capacitado entrará en operación programada de acuerdo a la volumetría a partir de la fecha de inicio de servicio con al menos 70 PS-I.
- Para las campañas Derechohabiente y Contribuyente en sus medios de atención telefonía, medios electrónicos y Cita Médica, se requiere que el Licitante cuente con la plantilla necesaria para atender el número de llamadas e interacciones recibidas en los distintos medios de captación.
- El Licitante una vez que sea adjudicado deberá proporcionar personal dedicado para atender las campañas Derechohabiente y Contribuyente telefonía, Medios Electrónicos, Cita Médica, Mesa de Servicios Tecnológicos y las que en éste documento menciona así como en sus respectivos apéndices haga referencia o requiera el Instituto, en las instalaciones que para este efecto determine el Instituto, para lo cual deberá incorporar como parte de su propuesta la presentación del currículum en donde se establezca la experiencia laboral, el cumplimiento del nivel académico y certificaciones en el uso de la infraestructura ofertada e instalada.
- Además de lo aquí descrito, las campañas que así lo requieran y a través de sus apéndices que forman parte del presente Anexo Técnico, indican los requerimientos específicos a ser atendidos por el Licitante.
- Para la campaña de Cita Médica:

    - Las actividades de transferencia de la metodología y protocolos de atención del servicio son de 5 horas, en las cuales personal del Instituto capacitará al personal del Licitante en los roles de: capacitadores, supervisores, analistas de calidad y PS-I.
    - Como máximo 10 días naturales posterior al inicio de operación, se requiere que el Licitante cuente con la plantilla completa.
    - El Licitante deberá contar con una herramienta informática que le permita la comunicación y programación de citas con los sistemas del Instituto detalladas en el Apéndice Cita Médica para lo cual, el Licitante deberá detallar y mostrar la infraestructura tecnológica con la que brindará la solución ofertada a efecto de verificar que cumpla con las condiciones técnicas establecidas por la Coordinación de Servicios Digitales y de Información para la Salud y Administrativos del Instituto.

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

ANEXOS
DIVISÍON DE CONTRATOS

Proceso de Capacitación y Desarrollo.

El Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta los recursos y métodos que usará para la capacitación del personal PS-I Supervisores de Operación, Supervisores de Calidad, Analistas Formadores, y Analistas de Calidad durante la vigencia del contrato.

El Licitante deberá elaborar y brindar un programa de capacitación para las campañas del Centro de Contacto (CCIMSS) detectando áreas prioritarias, necesidades de capacitación, número de cursos y de instructores, además de lugares, fechas, horarios, materiales, equipos, entre otros. El desarrollo y proceso de capacitación propuesto por el Licitante se entregará en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto y deberá incluir por lo menos los siguientes aspectos:

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

El Modelo de Capacitación requerirá:

- Análisis de las necesidades. El Licitante deberá identificar las habilidades específicas que se necesitan para desarrollar el trabajo, analizar las habilidades y las necesidades de los PS-I actuales, de los futuros ingresos y desarrollar objetivos específicos y medibles en conocimientos y desempeño. Los resultados y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por el Licitante para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.
- Planteamiento. El Licitante deberá conjuntar y revisar periódicamente la información relacionada con las campañas que le proporcione el personal asignado por el Instituto, para elaborar el contenido del modelo de capacitación, incluyendo cuadernos de trabajo, ejercicios, métodos, lugar, cantidad de personas y adecuaciones de acuerdo a las necesidades del Instituto. Los resultados, los periodos de revisión y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por el Licitante para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.
- Validación. El Licitante deberá identificar y ajustar el modelo de capacitación acorde a las necesidades de las campañas del Instituto, aun considerando si se presenta a un público representativo reducido. Los resultados y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por el Licitante para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.
- Aplicación. El Licitante deberá aplicar el modelo de capacitación usando técnicas como: capacitación práctica, aprendizaje programado, actividades en piso, actividades simuladas y actividades audiovisuales entre otras. El modelo puede ser adecuado a petición del personal del Instituto conforme a las necesidades de las campañas. Los resultados y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por el Licitante para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.
- Evaluación, Control y Seguimiento. El Licitante por medio de una plataforma informática permitirá la interacción del usuario con el material de capacitación para dar seguimiento, evaluar y determinar el éxito o el fracaso del modelo de capacitación. El personal asignado por el Instituto revisará y

validará los procesos y resultados. Las etapas de evaluación, control y seguimiento en el proceso de capacitación deberán seguir:

- Normas de evaluación
- Examen anterior al curso.
- Incluir Empleados ya capacitados.
- Examen posterior al curso.
- Asignación al puesto calificado de acuerdo a la descripción. (Cambio de Campaña, promoción Supervisor, Gerente, etc.)
- Seguimiento del personal capacitado en operación y calidad.

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

- Calendario de evaluaciones para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto, esto se deberá realizar y entregar como mínimo bimestralmente durante la vigencia del contrato.
- Plan de trabajo para la capacitación en procesos de atención al solicitante, que incluirá el calendario de capacitaciones periódicas para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto considerando los resultados de las evaluaciones aplicadas para la totalidad de los agentes.

El Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta los recursos y métodos que usará para el programa de capacitación para el personal durante la vigencia del contrato.

El Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usará para el programa de reclutamiento del personal durante la vigencia del contrato.

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

Aseguramiento de la Calidad

El Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta los recursos y métodos que usará para el programa de calidad para el personal durante la vigencia del contrato.
Se realizarán evaluaciones de calidad de forma periódica al personal del licitante del servicio de Centros de Contacto (CCIMSS) según lo determinen las áreas requirentes del Instituto de considerando:

- En caso de calificación menor a 85 en la evaluación, el agente deberá ser retirado de la operación en piso y ser incluido en un nuevo proceso de capacitación. Sólo en caso de obtener la calificación aprobatoria en la nueva evaluación podrá reincorporarse a la campaña.
- Tanto en el proceso de selección como en las evaluaciones de calidad, el personal propuesto por el Licitante para brindar el servicio, si se da una segunda calificación reprobatoria, el PS-I no deberá ser considerado para brindar el servicio al Instituto. Las áreas requirentes del Instituto validarán a los PS-I por campaña y medio de captación.
- Los supervisores de las campañas CCIMSS antes de su liberación a operación deberán contar con el Visto Bueno del administrador de la campaña o el personal designado por el Instituto.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- El Licitante deberá entregar a las áreas administradoras de la campaña que corresponda un reporte electrónico del personal evaluado incluyendo su documentación correspondiente con la frecuencia que el Instituto determine, en los términos que el presente Anexo Técnico especifica.
- Las áreas requirentes podrán solicitar y realizar evaluaciones de calidad de forma periódica al personal asignado a las campañas, según lo determinen.

9. Necesidades de Infraestructura Operativa

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

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

- El Licitante deberá mantener actualizado a la última versión liberada en el mercado y vigente durante el periodo contratado, las licencias de uso y contratos de mantenimiento de la herramienta o solución tecnológica ofertada para el Centro de Contacto (CCIMSS).
- El Licitante deberá proporcionar y habilitar los accesorios telefónicos o SoftPhone con diademas alámbricas estereofónicas con controlador de volumen que integre características DSP para el procesamiento digital de la voz compatible con la mayoría de las tecnologías de USB con micrófono y supresor de ruido, tipo Plantronics o equivalente.
- El Licitante proporcionará y habilitará el cableado, equipo activo y todos los componentes para servicios de nodos de voz y datos requeridos para proporcionar la correcta operación de las estaciones PS-I, PS-I Especializados y PS-P en las instalaciones del Instituto de acuerdo a lo descrito en el presente documento y su apéndice.

Mobiliario (mampara) para estaciones de atención del Centro de Contacto (CCIMSS) PS-I, PS-I Especializados y PS-P en las instalaciones del Instituto.

- Mampara nueva o seminueva (en buenas condiciones con vida útil por la vigencia del contrato), 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, esto es, no existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, el licitante ganador deberá de manera conjunta con los administradores de las campañas, establecer una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación.

    - 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.

- Las mamparas serán nuevas o seminuevas (en buenas condiciones con vida útil por la vigencia del contrato), 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), esto es, no existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, el licitante ganador deberá de manera conjunta con los administradores de las campañas, establecer una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación.

- Para las posiciones de Supervisión: Las mamparas serán nuevas o seminuevas (en buenas condiciones con vida útil por la vigencia del contrato), 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, esto es, no existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, el licitante ganador deberá de manera conjunta con los administradores de las campañas, establecer una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación:

    - Al menos una posición deberá contar con características para personal de capacidades diferentes, las mismas consideraran adaptabilidad para personas con discapacidad motriz.

- El licitante deberá ofertar los componentes habilitadores para las campañas Derechohabiente y Contribuyente en el inmueble ubicado en Av. Paseo de la Reforma No.476 planta baja ala oriente, para el detalle referirse al Apéndice correspondiente.
- El licitante deberá ofertar los componentes habilitadores para la campaña Cobranza DIR en el inmueble ubicado en Toledo No. 21 Mezzanine, para el detalle referirse al Apéndice correspondiente.
- El licitante deberá ofertar los componentes habilitadores para la campaña Mesa de Servicios Tecnológicos en el inmueble ubicado en Toledo 21 6 piso, para el detalle referirse al Apéndice correspondiente.
- El licitante deberá ofertar los componentes habilitadores para la campaña del Órgano Interno de control, el Licitante ganador debe considerar solo el equipo de cómputo y accesorios para la gestión de llamadas telefónicas (diademas alámbricas e inalámbricas) lo anterior estará ubicado en Av. Revolución No. 1586 1er. piso Col. San Ángel, Alcaldía Álvaro Obregón México, D.F. 01000, para el detalle referirse al Apéndice correspondiente.
- El licitante deberá ofertar los componentes habilitadores para Área Técnica en el inmueble ubicado en Av. Paseo de la Reforma No.476, anexo de telecomunicaciones planta alta.
- Para la prestación del servicio PS-P en instalaciones del Instituto, las mamparas deberán preferentemente 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 licitante proporcione en las instalaciones del Instituto, mismo que ofrecerá aislamiento al ruido evitando de esta forma confusión entre las diferentes llamadas simultáneas que se reciben y atienden. Las mamparas deberán ser nuevas o seminuevas (en buen estado de operación y con vida útil de al menos la vigencia del contrato) esto es, no existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, el licitante ganador deberá de manera conjunta con los administradores de las campañas, establecer una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación.
- Las sillas preferentemente deberán contar con al menos 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad. Las sillas deberán ser nuevas o seminuevas (en buen estado de operación y con vida útil de al menos la vigencia del contrato) esto es, no existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a

los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, el licitante ganador deberá de manera conjunta con los administradores de las campañas, establecer una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación.

- Para la prestación del servicio PS-P 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 mamparas deberán ser nuevas o seminuevas (en buen estado de operación y con vida útil de al menos la vigencia del contrato) esto es, no existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, el licitante ganador deberá de manera conjunta con los administradores de las campañas, establecer una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación.
- 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 las comisiones mixtas de seguridad e higiene en el IMSS.
- Para la prestación del servicio PS-P en instalaciones del Instituto, las especificaciones de las mamparas solicitadas por el Instituto, se realizaron considerando el número de estaciones de acuerdo a cada servicio solicitado en el presente documento, con base en el espacio físico asignado y finito incluyendo estaciones de supervisor y estaciones de personal con discapacidad, así mismo el mobiliario a ser utilizado por el personal de atención PS-P, PS-I. PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en las instalaciones del Instituto deberá incluir aislantes de ruido para evitar confusión entre las diferentes llamadas que se reciben y atienden, así como espacio de almacenamiento mínimo para objetos y artículos propios de la operación y documentación sensible, los cuales deberán integrar mecanismos de seguridad para resguardo. Las mamparas deberán ser nuevas o seminuevas (en buen estado de operación y con vida útil de al menos la vigencia del contrato) esto es, no existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, el licitante ganador deberá de manera conjunta con los administradores de las campañas, establecer una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación.
- Las medidas del mobiliario para PS-P especializado podrá variar 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 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. Las sillas deberán ser nuevas o semi nuevas (en buen estado de operación y con vida útil de al menos la vigencia del contrato) esto es, no existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, el licitante ganador deberá de manera conjunta con los administradores de las campañas, establecer una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación.

- Los mecanismos de seguridad (llave) en parte superior del mobiliario descrito en los Componentes habilitadores PS-P, PS-I, PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en instalaciones del Instituto, deberá garantizar la seguridad e impedir razonablemente la apertura no autorizada.

Mamparas por campañas: referirse a los apéndices correspondientes.

El mobiliario, deberá ser nuevo o seminuevo , estar en buenas condiciones de operación (en buen estado de operación y con vida útil de al menos la vigencia del contrato) y deberá ser ergonómico cuyo diseño sea similar con las que cuenta actualmente el Instituto, esto es, no existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, el licitante ganador deberá de manera conjunta con los administradores de las campañas, establecer una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación.

El mobiliario (mamparas y sillas) deberá proporcionarse e instalarse previo al inicio de operación del servicio, por lo que el Licitante deberá habilitar mobiliario nuevo o seminuevo en buenas condiciones de operación, garantizando la continuidad operativa del servicio, obligándose a sustituirlo en caso de presentar deterioro, descompostura, falla o alteración en su funcionamiento o apariencia.

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

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

Equipo de Monitoreo

En pisos de Operación

Requerimientos de pantallas para Supervisión del servicio del Centros de Contacto (CCIMSS), para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

- El Licitante deberá habilitar el acceso a los equipos de monitoreo y a las pantallas de monitoreo en las ubicaciones definidas, a los sistemas de CCIMSS ofertados a fin de mostrar en línea, los detalles de los principales indicadores de la operación, así como posibles desviaciones que permitan a las áreas requirentes tener conocimiento de los indicadores operativos y en su caso, la toma de

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

decisiones preventivas o correctivas correspondientes, para lo cual la solución propuesta deberá incluir el equipamiento de seguridad (firewalls) con las características necesarias a efecto de acceder desde las ubicaciones definidas para estas pantallas, los sistemas de cómputo ofertados por el Licitante, y deberá cumplir con las definiciones que en materia de Seguridad perimetral defina el Instituto en el Apéndice de Seguridad Perimetral para el servicio de CCIMSS.
- El Posible Prestador del Servicio, deberá considerar una pantalla de supervisor por cada campaña, y una pantalla por cada 50 estaciones PS-P,

En las instalaciones del Instituto

Requerimientos de pantallas para Supervisión del servicio del Centros de Contacto (CCIMSS), para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

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

	Estaciones de Supervisión	Pantallas de Monitoreo
Por Campaña	1	1
Para campañas con más de 60 estaciones (PSI)	1 estación adicional por cada bloque de 60 estaciones	1 pantalla de monitoreo adicional por cada bloque de 60 estaciones
Para campañas con PSP con al menos 20 estaciones	1	1
Para campañas con PSP con más de 20 estaciones	1 estación adicional por cada bloque de 20 estaciones	1 pantalla de monitoreo adicional por cada bloque de 20 estaciones
Para el área técnica	3	3

Nota: El total de pantallas de Monitoreo y Estaciones de supervisión, será acumulativa y su instalación será definida por el administrador de la campaña.

- El licitante deberá efectuar la instalación de la red de voz, datos, energía eléctrica y soporte a muro o plafón que apliquen para de los componentes descritos, en los lugares que el Instituto designe dentro de sus instalaciones, a fin de que estos componentes brinden la funcionalidad solicitada cumpliendo con los niveles de servicio establecidos.
- Las posiciones de servicios y operación PS-P y PS-I, PS-I Especializado, supervisión y coordinación solicitados por las áreas requirente administradoras de campaña o área técnica para operar en las instalaciones del Instituto, podrán ubicarse en cualquiera de los inmuebles del Instituto, por lo que el Licitante deberá considerar las configuraciones e infraestructura de comunicaciones y seguridad perimetral que permita acceder a la solución tecnológica ofertada.

Equipo de cómputo para agentes PS-P y PS-I, PS-I Especializado, en Instalaciones del Instituto, deberá cumplir con las siguientes características mínimas:

Las computadoras utilizadas por agentes PS-P y PS-I, PS-I Especializado deben cumplir con las siguientes características mínimas, considerando que este equipo puede no ser necesariamente nuevo, para lo cual el licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

Módulo Base

- Intel Core i5 o equivalente
- Tarjeta Madre Chipset Intel o equivalente
- Memoria RAM de 4GB.
- Tarjeta de video de al menos 1GHz dedicada.
- Sistema operativo Windows en idioma español o similar
- Sistema de oficina que incluya procesador de texto, hoja de cálculo en idioma español.
- 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.
- 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)
- Únicamente para los supervisores: Unidad óptica con Bandeja de carga automática (DVD +/- RW), lectura y escritura de CD/DVD.
- Cable de alimentación eléctrica.
- No-Break por cada computadora que garantice al menos la operación de 15 minutos.
- Contar con la instalación de software debidamente licenciado de antivirus y spyware, el Licitante deberá proporcionar el licenciamiento que ampare el uso de dicho software.
- Atendiendo a lo anterior se hace obligatorio que el licitante adjudicado proporcione licenciamiento y ampare el uso de dicho software licenciado de antivirus y spyware, para la operación en equipos de cómputo del personal de atención PS-P, PS-I. PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en Instalaciones del Instituto y en las instalaciones del licitante.

Disco Duro Interno

- Disco Duro de al menos 120 GB

Mouse

- Óptico
- 2 Botones Scrolling Mouse
- Interfase USB

Teclado

- En español.
- Interface USB.

Monitor

- Pantalla Plana.
- Pantalla de 19" wide screen para agente PS-P y PS-I en instalaciones del Instituto
- Cable de alimentación eléctrica
- Cable de Interfase a la pantalla o monitor.

Conector de Red

- Ethernet 10/100/1000
- Compatible con IEEE 802.3
- Conector RJ45.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El equipo de impresión para agentes PS-P y PS-I, PS-I Especializado, en instalaciones del Instituto que sea requerido, será solicitado por cada área requirente, detallado en los Apéndices correspondientes, inicialmente únicamente la campaña Denuncias OIC.

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

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

Equipo de cómputo para equipo de supervisión en Instalaciones del Instituto

Las computadoras para PS-P de supervisión que designe el personal a cargo del Instituto deben cumplir con las siguientes características mínimas considerando que este equipo puede no ser necesariamente nuevo, para lo cual el Licitante debe detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

Módulo Base

- Intel Core I7 o equivalente
- Tarjeta Madre Chipset o equivalente
- Memoria RAM de 8GB.
- Tarjeta de video al menos 1GHz dedicada.
- Sistema operativo Windows en idioma español o similar
- Sistema de oficina que incluya procesador de texto, hoja de cálculo en idioma español.
- 1 Puerto HDMI v1.4ª.
- 2 Puertos USB 3.0.
- Seguridad por password para encendido y configuración.
- Gabinete preferentemente pequeño a fin de minimizar el espacio dentro de la mampara.
- 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 debe proporcionar el licenciamiento que ampare el uso de dicho software.

Mouse

- Óptico.
- 3 Botones Scrolling Mouse.
- Interface USB.

Disco Duro

- Disco Duro SSD de 250 GB.
- Interface Serial (SATA).

Disco Duro Externo

- Disco Duro Externo Portátil de al menos 4 TB únicamente para equipos de PS-P de supervisión.
- Interface USB 3.0.

Teclado

- En español.
- Interface USB.

Pantalla:

- Pantalla de 23" wide screen para equipos de supervisión.
- Cable de alimentación eléctrica
- Cable de Interfase a la pantalla o monitor.

Conector de Red

- Ethernet 10/100/1000
- Compatible con IEEE 802.3
- Conector RJ45.
- Soporte para encendido y apagado remoto (Wake on Lan)

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

10. De las Bases de Datos

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

El Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta el servicio del Centro de Contacto (CCIMSS), la integración de una base de datos derivados de las solicitudes de atención por cualquier medio de captación y campaña, a fin de:

- Gestionar respaldos y recuperación automatizados empleando rutinas programadas diarias.
- Contar con un administrador de estadísticas automatizado.
- Permitir la administración de la base de datos desde al menos tres tipos de navegadores, conforme a los requerimientos del Instituto.
- Contar con herramientas de enmascaramiento de datos como medida adicional de seguridad en la base de datos.
- Soportar todos los tipos de datos relacionales estándares, así como también datos nativos como XML, texto, imágenes, documentos y audio.
- Durante la vigencia del servicio se otorgará acceso a toda la información generada por campaña al personal que el Instituto designe. El acceso será únicamente de consulta y para verificar la información que se esté generando como parte del servicio, así mismo, el Licitante apoyará y capacitará al personal que el Instituto designe por escrito para realizar las consultas de información que esta necesite.
- Permitir el acceso a la información a través de interfaces estándares como SQL, JDBC, SQIJ, ODBC.Net, SQL/XML, XQuery y WebDAV, sin aplicar una herramienta de terceros.
- Integra una base de conocimiento por campaña, que se compondrá con la información que el Instituto entregue al Licitante, o bien, con la que se genere durante la prestación del servicio.
- Proporcionar respaldos y recuperación automatizados empleando rutinas programadas al menos con respaldos totales semanales (los domingos) e incrementales diarios.
- Permitir la administración de la base de datos desde al menos 3 tipos de navegadores: Microsoft Internet Explorer versión 9 o superior, Mozilla Firefox versión 34 o superior y Google Chrome en su más reciente versión.
- Contar con herramientas de enmascaramiento de datos como medida adicional de seguridad de la base de datos, sin aplicar una herramienta de terceros.
- Soportar todos los tipos de datos relacionales estándares, así como también datos nativos como XML, texto, imágenes, documentos y audio.
- Permitir el acceso a la información a través de interfaces estándares como SQL, JDBC, SQLJ, ODBC.Net, OLE.Net, SQL/XML, XQuery y WebDAV, sin aplicar una herramienta de terceros.
- La base de datos incluyendo las grabaciones deberá ser almacenada en el sistema al menos 30 días naturales y permitir ser consultada, debiendo el Licitante realizar respaldos de la base de datos incluyendo grabaciones de las llamadas y entregarlos vía oficio en disco duro externo o medio de almacenamiento óptico (CD o DVD) al Instituto de manera mensual adjunta a la factura correspondiente por campaña.

- Contará con las respectivas licencias del software que para fines de proporcionar el servicio utilice, así como aquellas necesarias para las consultas remotas por parte de cada campaña que así lo solicite.

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

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

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

Al inicio del contrato, el Instituto proporcionará al Licitante la información relativa a temas, trámites, servicios, scripts de atención, plantillas de correo electrónico y chats, a efecto de que el Licitante la integre en la herramienta de Base de Conocimiento, CRM y BI que formarán parte de su solución tecnológica propuesta.

El Licitante integrará y operará una Base de Conocimiento y ésta deberá ser "alimentada de información" a través de CTI, base de datos del licitante e institucionales o cualquier otro aplicativo que integre la solución del Licitante para el Centro de Contacto (CCIMSS), ésta Base de Conocimiento será explotada a través de la herramienta CRM y BI que el licitante del servicio proporcionará, con base en los requerimientos del presente documento.

El desarrollo de Bases de Conocimiento, CRM (Repositorio de Administración de Información) y BI será por cada campaña y deberá estar disponible desde el inicio de operación del servicio objeto del presente documento, considerando la estructura funcional y operativa que cada campaña expresará en el apéndices correspondiente, considerando la actualización de información con los sistemas Institucionales mediante mecanismos de intercambio de información denominados web services o los que determine el Instituto, la actualizaciones necesarias serán efectuadas con la frecuencia que el instituto determine.

El licitante deberá incluir accesos a la herramienta de Base de Conocimiento, CRM y BI, mismos que serán solicitados por cada administrador de campaña para el personal que el Instituto considere necesario.

Los agentes PS-I, PS-I Especializado y PS-P habilitados por parte del licitante para la prestación del servicio del Centro de Contacto (CCIMSS) al Instituto deberán hacer uso de esta herramienta, por lo que la información registrada por estos usuarios actualizará la información contenida en tiempo real, para lo cual el licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El Licitante deberá proporcionar los servicios de configuración, diseño y desarrollo de las interfaces, protocolos y funcionalidades necesarias para integrar sus aplicaciones e infraestructura del CCIMSS con las aplicaciones Base de Conocimiento, CRM para todos los servicios, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio. Los diagramas conceptuales y árboles de decisión (lógica de negocio) para la operación de interfaces, protocolos, desarrollos, CRM, equipos y servicios deberán entregarse al instituto a través del repositorio de información provisto por el licitante para consulta del Instituto y al finalizar el contrato correspondiente.

El licitante deberá proporcionar los servicios de configuración, diseño y desarrollo de las interfaces, protocolos y funcionalidades necesarias para integrar la información resguardada en la Base de Conocimientos y CRM a las aplicaciones que el Instituto determine, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio. Los diagramas conceptuales y árboles de decisión (lógica de negocio) para la operación de desarrollos, equipos y servicios deberán entregarse al instituto a través del repositorio de información provisto por el licitante para consulta del Instituto.

El Licitante exportará la información contenida en el CRM, bases del conocimiento y BI en periodos que el Instituto determine a los sistemas que el Instituto solicite, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

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

- Se compondrá con la información que el Instituto entregue al Licitante, así como los registros de información que se genere por la operación diaria de cada campaña y sus diferentes medios de captación.
- La forma de visualización y reporteo de los temas de la base de conocimiento será a través del CRM y BI y deberá de ser interactiva, con árbol de decisión y visualización en pantalla dependiendo el tema seleccionado, deberá integrar un buscador ya sea por tema, palabra clave, tipo de consulta u otros que el Instituto determine para facilitar la ubicación.
- La herramienta CRM y BI deberá proporcionar el histórico conocido de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios para cada campaña y medio de captación.
- La herramienta CRM y BI deberá administrar, correlacionar y emitir reportes de los campos de información contenidos en la misma, además de aquellos que sean indicados en los apéndices correspondientes de acuerdo a:
- Los campos de captura y consulta generales para las bases de conocimiento, CRM y BI solicitados por cada campaña, se establecerán en el apéndice de cada campaña, homologando las estructuras de las bases de datos a fin de poder correlacionar información entre las diferentes campañas y cumplir con lo solicitado referente a "Integrar una base de conocimiento por campaña, que se compondrá con la información que el Instituto entregue al Licitante, y con la que se genere durante la prestación del servicio".
- Correlacionará los temas Institucionales y generará vinculaciones por tema.
- Exportación de información y generación de estadísticos relacionando por medios de captación, por campaña e intercampaña.
- Detalles por peticionario tales como nombre, número de seguridad social, agregado médico, ubicación, entidad federativa, unidad médica de adscripción, sexo, edad, DID, semanas de cotización en su caso, citas médicas agendadas, atendidas y canceladas, entre otros.
- Informes de los análisis de comportamiento.
- Estacionalidad de temas.

- Cada vez que el Instituto lo solicite, el Licitante deberá exportar y entregar los reportes en documento electrónico respecto al CRM, Base de Conocimiento y BI que haya generado durante la vigencia del servicio, en el formato que se acuerde con el Instituto, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- El Licitante deberá realizar la entrega de toda la información contenida en el CRM, Base de Conocimiento y BI utilizado para las campañas establecidas en el presente Anexo Técnico de manera formal 120, 90, 60, 30 y 0 días anteriores a finalizar el contrato en el formato que el Instituto determine, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- Toda información contenida en el CRM, Base de Conocimiento y BI y utilizada por las campañas que integran al Centro de Contacto (CCIMSS) deberá ser actualizado en los sistemas Institucionales que el Instituto establezca, la actualización será con periodicidad que el Instituto establezca, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

12. Mesa de Ayuda

El Licitante deberá proporcionar el personal de soporte en "sitio" dentro de las instalaciones del Instituto, los cuales integraran la Mesa de Ayuda de servicio CCIMS, dicho personal deberá cumplir con licenciatura terminada en áreas de tecnología de la información y contar con la experiencia comprobada en las soluciones que el Licitante ganador implemente como parte de su propuesta operativa.

El Licitante deberá incluir en su oferta, una Mesa de Ayuda en los inmuebles donde el instituto cuente con infraestructura del licitante (en sitio) a fin de brindar soporte y servicio técnico a la infraestructura de hardware y software para que los PS-P, PS-I y PS-I Especializados de las diferentes campañas puedan desempeñar los servicios provistos por el licitante. El horario de esta mesa de ayuda será de al menos una hora antes y una hora después de la apertura y cierre de los servicios del Centro de Contacto (CCIMSS) en cada inmueble.

El Licitante deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar una mesa de ayuda exclusiva con personal propio en las instalaciones del Instituto, para brindar asesoría, orientación y soporte técnico en sitio a las incidencias reportadas por el Instituto y aquellas que surjan derivadas del monitoreo de la operación diaria en horario de 7 a 21 horas en días hábiles incluyendo sábado de 7 a 15 horas, asimismo, proporcionar al Instituto al menos 5 personas de soporte en sitios IMSS (distribuidos principalmente en conjunto Tokio-Toledo-Reforma, CMN Siglo XXI, CMN La Raza, Av. Revolución, y en los inmuebles designados por el Instituto donde se habiliten servicios de PS-I, PS-P o PS-I Especializado) que cuenten con equipo de telefonía celular para reportar incidentes dentro y fuera de estos horarios. El costo de este personal de soporte técnico en sitio debe estar incluido en el costo del servicio del Centro de Contacto (CCIMSS), por lo que no se aceptará un costo adicional para este personal en sitio.

El Licitante deberá incluir en su propuesta económica y entregar a los administradores de campaña y al área técnica los procedimientos de atención y escalación a fallas reportadas por cualquiera de las campañas que integran el CCIMSS.

El licitante deberá enviar a ventanilla única y a los administradores de la campaña que pudiera verse afectada en su operación, los reportes que indiquen la incidencia presentada, solución aplicada y acciones que eviten su recurrencia, así como el tiempo de afectación y solución definitiva. La entrega del mencionado reporte no deberá exceder las 24 horas posteriores al inicio de la incidencia.

Se presenta a manera de resumen algunos de los componentes requeridos para la prestación del servicio:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Anexo Técnico Servicios de Centros de Contacto

Campaña	Promedio de llamadas	PS-I	PS-P	Turnos de instalaciones	CEDI	IVR	Captura de datos	Agente Especializado	Agendamiento de citas WEB	Posibilidad de Campaña Preventiva	01 800	Estacionamiento
Derechohabiente, Contribuyente, Trabajadoras del Hogar, Banco de Sangre	190 -200	100 - 150 instalaciones del proveedor	20-30 Reforma 476	0	2 - 4	6 - 8	si	si	si	si	Acceder Registro Patronal	no	si	800-623-23-23	32 – 50 Reforma-Tokio Toledo
Cita Médica	90 - 150	90 - 150 instalaciones del proveedor	0	0	2 - 4	4 - 6	si	no	si	si	Acceder SIMF Vigencia de Derechos	no	si	800 88125 25	0 Hamburgo 18
Cobranza y Servicios DIR	40 -50	0	40 -50 Toledo 21	0	0 Multicampaña	Variable	si	si	si	si	SECAP SINCO	si	no	800-623-23-23	32 – 50 Reforma-Tokio Toledo
Denuncias ante el Órgano Interno de Control (OIC)	8 - 12	0	0	8 - 12 Av Revolución	1 Multicampaña	10 - 30	si	si	si	si	Local	si	no	800-623-23-23	0 Revolucion...
Mesa de Servicios Tecnológicos (MST)	14 - 20	7 - 10 Toledo 21	7 - 10 Toledo 21	0	1 Multicampaña	Variable	si	no	si	si	Remedy	no	si	PBX MMS	32 – 50 Reforma-Tokio-Toledo
Planificatel	5 - 8	0	0	5 - 8 instalaciones del proveedor	1 Multicampaña	Variable	no	no	si	si	CONAPO	no	si	800 0746464	no
Pensionados	4 - 8	4 - 8 instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	Variable	si	si	si	si	Local	no	si	800-623-23-23	32 – 50 Reforma-Tokio Toledo
Centros Vacacionales y Unidad de Congresos	8 - 12	0	8 - 12 CMN SXXI	0	1 Multicampaña	Variable	si	no	si	si	OF Matica OF Hotel	no	si	800 770 77 77 800 004 40 40 800 367 62 51	0 Centro Médico Siglo XXI
Velatorios	2 - 6	2 - 6 instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	Variable	si	no	si	si	No	no	si	800 134 28 76 800 FIBESO	
Código Infarto CMN Siglo XXI	5 - 10	0	0	5 – 10 CMN SXXI	1 Multicampaña	Variable	no	no	si	si	Intrecard	no	si	800 936 37 43 800 9 EMERGE	0 Centro Médico Siglo XXI
Código Infarto CMN La Raza	5 - 10	0	0	5 – 10 CMN La Raza	1 Multicampaña	Variable	no	no	si	si	Intrecard	no	si	800 936 37 43 800 9 EMERGE	0 Centro Médico La Raza
Bienestar Social	2 - 6	2 - 6 instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	Variable	no	no	si	si	Actividades Culturales y Deportivas	no	si	800-623-23-23	Instalaciones proveedor
Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas	2 - 6	2 - 6 instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	Variable	si	no	si	si	MicroSoft Dynamics (local)	no	si	Llamadas de salida	0 Hamburgo 8

Los datos antes descritos son de referencia basados en el promedio histórico de servicio y no necesariamente reflejan los requerimientos reales del Instituto durante la vigencia del servicio, por lo que no necesariamente son las cantidades a contratar, la cantidad de servicios a consumir será de acuerdo a la demanda de servicios requeridos por el Instituto.

Contingencia o fuerza mayor

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

La ubicación de las estaciones habilitadas en instalaciones del Licitante para dar continuidad a los servicios y campañas del Centro de Contacto (CCIMSS) que pudieran verse afectadas, deberán estar situadas preferentemente en la Ciudad de México o área conurbada de la Ciudad de México (Megalópolis) incluyendo las Ciudades capitales de los estados vecinos a la Ciudad de México, esto es, Cuernavaca, Puebla, Pachuca, Toluca, Tlaxcala y Querétaro.

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

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

El Licitante se obliga a garantizar contra defectos de fabricación, vicios ocultos, mano de obra, infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional los insumos respecto de los servicios y solución ofertada objeto del presente Anexo Técnico y sus Apéndices.

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

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

El Licitante en su propuesta deberá ofertar, detallar y describir la implementación, diseño, planeación y manejo operativo 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.

El Licitante deberá demostrar mediante la presentación de documentación probatoria de por lo menos dos clientes activos el resultado de las pruebas realizadas al plan de continuidad de negocio DRP.
El licitante actualizará el DRP para el Instituto cada que se adecue la infraestructura central por parte del licitante durante la vigencia del contrato.

13. Horario de prestación del Servicio

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

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

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

Es importante mencionar que por la criticidad de operación y atención al derechohabiente y ciudadanía en general, algunos servicios que brinda el Instituto a través del Centro de Contacto son de atención 24 horas, tales como Código Infarto, el cual brinda apoyo a pacientes con sospecha de infarto al miocardio y la Mesa de Servicios Tecnológico que atiende los requerimientos de atención tecnológicas de las unidades medico administrativas, en cuyos casos, los horarios de atención son de 24 horas.

Campañas de Derechohabientes y Contribuyentes:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Servicio	Campaña	Lunes a viernes	Sábado	Domingo	Días Festivos
Telefonía	Derechohabiente y Contribuyente	08:00 a 20:00 horas	08:00 a 14:00 horas	De acuerdo a la solicitud o necesidad de cada campaña	
Chat		08:00 a 20:00 horas	De acuerdo a la solicitud o necesidad de cada campaña		
Correo electrónico		08:00 a 20:00 horas			
Redes Sociales	Derechohabiente	24 horas de lunes a domingo			

Campaña Cita Médica Telefónica, Confirmación de Citas 2do nivel y Orientación Médica Telefónica:

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

Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas:

Lunes a viernes de:	8:00 a 20:00 horas, hora del centro.
Sábados.	8:00 a 16:00 horas, hora del centro.

Campaña Código Infarto Siglo XXI, Código Infarto La Raza:

24 horas x 7 días los 365 días del año

Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos MSI:

Día (s)	Horario
Lunes	De las 07:00 a las 24:00 horas
Martes – Viernes	De las 00:00 a las 24:00 horas
Sábados	De las 00:00 a las 22:00 horas
Domingos	De las 07:00 a las 22:00 horas
Días festivos	• Inicia el día festivo a las 07:00 horas y termina a las 22:00 horas del mismo día • Si precede de un día hábil se tiene servicio desde las 00:00 horas por parte del agente del turno nocturno. • Cuando preceda de un día inhábil el servicio iniciará a partir de las 07:00 horas y terminará a las 22:00 horas del mismo día • Para los casos que se presenten dos o más días festivos juntos el servicio iniciara a las 07:00 horas y terminara a las 22:00 horas cada día

Nota: El INSTITUTO podrá modificar en cualquier momento la ventana de servicio

Campaña Cobranza DIR, Denuncias Patronales, SIDE IMSS, SIROC:

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

Campaña Órgano Interno de Control:

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

Campaña Velatorios, Bienestar Social, Centros Vacacionales y Unidad de Congresos:

Plataforma de Atención en IVR	Horario de Atención
PS-I de lunes a viernes	08:00 a 20:00 horas
PS-I sábados y domingos de acuerdo a solicitud del área requirente	08:00 a 14:00 horas
PS-I días festivos de acuerdo a solicitud del área requirente	08:00 a 14:00 horas

Estos horarios y días podrán ser modificados a petición del Instituto, y estarán sujetos a las necesidades de las áreas requirentes, los pagos serán ejecutados por minutos efectivamente devengados. Para mayor referencia y detalle referirse a los Apéndices correspondientes de cada campaña.

14. Niveles de Servicio

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

- El Licitante debe ofertar el cumplimiento de los niveles de servicio que establece el Instituto en el presente documento.
- El Licitante debe incluir dentro de su proposición documento en el que se comprometa a dar cumplimiento a los niveles de servicio que, establecidos por el Institutos en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices, así como el numeral 13 de los Términos y Condiciones.
- Los niveles de servicio aplicarán con base en lo estipulado en el documento Términos y Condiciones y lo descrito en el presente Anexo y sus Apéndices correspondiente.
- Los niveles de servicio aplicarán con base en lo estipulado en el numeral 13. Niveles de Servicio de Términos y Condiciones y lo descrito en el presente Anexo y sus Apéndices
- Para incrementos mayores al 20% de las posiciones de servicio PS-I, el Licitante deberá comprometerse a un proceso de reclutamiento y capacitación en un período máximo de dos semanas, a partir de la solicitud por parte del área requirente.
- El Instituto a través de las áreas requirentes y técnica del contrato, proporciona las estadísticas históricas de minutos de llamadas, chats y correos electrónicos, para que el Licitante los tome como base para el dimensionamiento de los recursos para proveer los servicios. Este dimensionamiento deberá ser validado con el Instituto previo a su implementación y no representa un compromiso para el Instituto, ya que la operación es bajo demanda de servicios por parte de los usuarios.

15. Reportes y Soportes para la aceptación de los servicios

Se refiere a toda la información de soporte de la operación y prestación del servicio necesaria para acreditar el cumplimiento de los compromisos contractuales y elaboración de la facturación del servicios en su caso, para cada una de las campañas del Centro de Contacto (CCIMSS), para lo cual el Licitante deberá ofertar, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente, tanto de manera inicial, como en sus entregables mensuales, 6 meses previos a la conclusión del contrato para documentar el siguiente servicio y finalmente a la conclusión del contrato:

- Toda la información probatoria o información soporte de la operación y prestación del servicio, así como la referente a la determinación de los niveles de servicio y facturación, deberán ser proporcionados por parte del Licitante en formato electrónico (Word, Excel, Power Point, PDF, DBF, o el que el Instituto determine) en (medio electrónico de almacenamiento) que permita al Instituto el manejo electrónico de los datos proporcionados, la cual deberá ser entregada mensualmente al área administradora de cada campaña a través del área técnica, adicionalmente, el licitante deberá habilitar un repositorio electrónico virtual donde se acumule y registre copia de toda la documentación probatoria del servicios, entregables periódicos y de única vez, certificaciones y

licencias, así como todo lo requisitado en el Anexo Técnico, Apéndices y Términos y Condiciones, incluyendo las grabaciones debidamente identificadas y los reportes Half hour y CDR de niveles de servicio por campaña que permitan validar las atenciones proporcionadas por los diferentes agentes, así como visualizar las áreas de oportunidad en la optimización de la prestación del servicio a fin de que semanalmente se realicen las mejoras y ajustes correspondientes en el staff de atención de cada campaña, a fin de concentrar toda la documentación y entregables durante la vigencia del contrato, la cual deberá tener permisos de accesos a cada administrador de cada campaña y al área técnica, así mismo, deberá ser exportada al término del contrato a fin de entregar de manera concentrada en un dispositivo de almacenamiento electrónico (DVD, Disco óptico, USB, etc.) la documentación al administrador de cada campaña y al área técnica. En caso de que la información que debiera estar contenida en el repositorio no esté presente o esté presente de manera parcial, se aplicará la deductiva correspondiente.

- Esta documentación deberá ser incorporada a una herramienta electrónica de colaboración (sitio seguro) con niveles de seguridad que permita documentar la operación del servicio y sea accesible vía web de manera permanente por cada administrador de campaña utilizando para ello claves de usuario y password.
- La herramienta de colaboración provista por el Licitante, deberá incluir niveles de seguridad mediante los cuales, solo se permita el acceso a la documentación de una campaña al personal designado por el administrador de dicha campaña y a los usuarios a quienes este administrador designe.
- La herramienta electrónica de colaboración que proporcione el Licitante, contendrá un repositorio de contenido no estructurado que incluya documentos, comunicados, mensajes, artículos, diagramas de operación, manuales, configuraciones de los equipos y servicios, código fuente de los sistemas y servicios generados por el licitante para la prestación del servicio, grabaciones y demás piezas de información relevantes para transferir el conocimiento o cualquier tipo de información generada durante la prestación del servicio, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

El licitante habilitará en las pantallas de monitoreo de los servicios, un sistema de seguimiento y monitoreo de las operaciones por campaña, que muestre la cantidad de usuarios firmados o registrados en la herramienta de centros de contacto, así como el detalle de las llamadas entrantes, atendidas, abandonadas, incluyendo los acumulados del día. A mes vencido, este tablero les permitirá a cada campaña conocer el concentrado mensual de minutos de servicio en cada una de las modalidades, así como la propuesta de aplicación de penas convencionales y deductivas de acuerdo a los niveles de servicio determinados por herramienta electrónica de centros de contacto habilitada por el licitante, a fin de que cada administrador de cada campaña pueda analizar dicha información y en su caso, validar o comentar esas cifras y montos de facturación, penas y deductivas.

Para el área técnica, el licitante deberá habilitar en las pantallas de monitoreo de los servicios, un sistema de seguimiento y monitoreo de las operaciones mostrando tanto el acumulado descrito en el párrafo anterior, como un concentrado por mes de las interacciones y minutos ejercidos para cada campaña, incluyendo indicadores de negocio acordes a cada campaña, tales como citas agendadas, llamadas recibidas/atendidas/abandonadas, entre otros, a fin de brindar informes consolidados del ejercicio del servicio de centro de contacto tanto a las áreas de Finanzas, Dirección General y H. Consejo Técnico. Así mismo, indicará los consolidados de ejercicio en minutos o unidades de consumo establecidas en el contrato y su equivalencia presupuestal mensual y acumulado anual por campaña, tendencias de consumo del servicio y consumo del presupuesto conforme a estas tendencias, que permitan conocer el avance de ejercicio presupuestal, aplicación de penas convencionales y deductivas para toma de decisiones al área técnica.

El licitante deberá efectuar la entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación, reportes Half hour, CDR de niveles de servicio y grabaciones de interacciones, especificados en los documentos Anexo Técnico y

Apéndices por cada una de las campañas que forman parte integral del presente instrumento, a través del repositorio de información electrónica en los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro, en caso de incumplimiento de la fecha de entrega se aplicará la deductiva correspondiente. Posteriormente, el licitante contará con 5 días adicionales a los 15 días iniciales para entregarlos en USB, CDs, DVDs o BlueRay o discos externos físicos a cada campaña a través del área técnica.

Desde el inicio de operaciones del Centro de Contacto (CCIMSS), cada campaña establecerá los tiempos de entrega de reportes e informes, cualitativos y cualitativos de manera enunciativa más no limitativa.

El licitante entregará el total de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones en medio electrónico (CD, DVD), los formatos permitidos para la entrega y despliegue de dicha información será de hoja de cálculo, base de datos, Word, PDF editable o texto plano o aquel que determine el Instituto.

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

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

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

Los reportes o informes a que se refieren el párrafo anterior, deberán estar disponibles para el Instituto (herramienta de colaboración o base de conocimiento) vía web en internet mediante los protocolos de seguridad correspondientes y deberán ser generados mediante una herramienta electrónica que permita al personal del Instituto parametrizar la información (los campos) y periodos de tiempo del reporte, de manera que los servidores públicos que para tal efecto designe el Instituto puedan diseñar la matriz y seleccionar los campos a utilizar, así como agregarlos o no.

Incluirán reportes de tiempos de disponibilidad y no disponibilidad por ejemplo interrupción (caída de la operación, fallas del servicio) del Centro de Contacto (CCIMSS), para los casos de indisponibilidad, el reporte correspondiente indicará las causas de raíz que provocaron la interrupción del servicio, así como el plan de trabajo para solucionar las causas raíz a fin de evitar subsecuentes interrupciones.

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

El Licitante debe proporcionar mediante la herramienta electrónica automática que forma parte de la solución ofertada, los reportes solicitados por cada campaña señalados en el presente Anexo y los Apéndices correspondientes a cada campaña.

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

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

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

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

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

El Licitante deberá exportar la información contenida en este sistema a efecto de que el Instituto pueda efectuar reportes, análisis y tendencias respecto al servicio y sus características; cuando menos la información obtenida deberá poderse exportar en los formatos *.MDB,*.XMLS, *.CSV, *.PDF *.TXT, *.XLS, *.DOC y *.DBD. Lo anterior sin perjuicio del que el Instituto defina con posterioridad los campos y formatos en los que deberá entregarse dicha información.

Durante el ejercicio del contrato de manera mensual, seis meses previos y a la conclusión del contrato, el licitante deberá documentar y entregar al Instituto en formato electrónico (PDF, Word, Excel, Power Point, manuales, configuraciones, grabaciones y bases de datos), de toda la información probatoria acumulada en el repositorio electrónico establecida en el Anexo Técnico, Apéndices y Términos y Condiciones, tanto la entregada al inicio del contrato, de manera periódica o al final del contrato, incluyendo de manera más descriptiva más no limitativa la siguiente:

- Información soporte de la operación y prestación del servicio, así como la referente a la determinación de los niveles de servicio y facturación, deberán ser proporcionados por parte del Licitante en formato electrónico (Word, Excel, Power Point, PDF, DBF, o el que el Instituto determine) que permita al Instituto el manejo electrónico de los datos proporcionados, la cual deberá ser entregada mensualmente al área administradora de cada campaña a través del área técnica, adicionalmente, el licitante deberá habilitar un repositorio electrónico virtual donde se acumule y registre copia de toda la documentación probatoria del servicios, entregables periódicos y por única vez, certificaciones y licencias, así como todo lo requisitado en el Anexo Técnico, Apéndices y Términos y Condiciones, incluyendo las grabaciones debidamente identificadas, a fin de concentrar toda la documentación y entregables durante la vigencia del contrato, la cual deberá tener permisos de accesos a cada administrador de cada campaña y al área técnica, así mismo, deberá ser exportada al término del contrato a fin de entregar de manera concentrada en un dispositivo electrónico la documentación al administrador de cada campaña y al área técnica.
- El informe deberá incluir todo lo relativo al código fuente para la operación del servicio de centros de contacto, tales como interfaces, protocolos, desarrollos, CRM, bases de datos y su documentación (entidad / relación), así como la configuración de todos los equipos y servicios utilizados en el servicio, incluyendo los diagramas o relaciones entre estos dispositivos o servicios que deberá entregarse al instituto a través del repositorio de información provisto por el licitante.
- Información del sistema de seguimiento y monitoreo de las operaciones por campaña, que muestre la cantidad de usuarios firmados o registrados en la herramienta de centros de contacto, así como el detalle de las llamadas entrantes, atendidas, abandonadas, incluyendo los acumulados del día/mes y año. A mes vencido, este tablero les permitirá a cada campaña conocer el concentrado mensual de minutos de servicio en cada una de las modalidades, así como la propuesta de aplicación de penas convencionales y deductivas de acuerdo a los niveles de servicio determinados por herramienta electrónica de centros de contacto habilitada por el licitante, a fin de que cada administrador de cada campaña pueda analizar dicha información y en su caso, validar o comentar esas cifras y montos de facturación, penas y deductivas.
- Para el área técnica, el licitante deberá entregar un informe concentrado por mes de las interacciones y minutos ejercidos para cada campaña, incluyendo indicadores de negocio tales como citas agendadas, llamadas recibidas/atendidas/abandonadas, etc, a fin de brindar informes consolidados del ejercicio del servicio de centro de contacto tanto a las áreas de Finanzas, Dirección General y H. Consejo Técnico. Así mismo, indicará los consolidados de ejercicio en minutos o unidades de consumo establecidas en el contrato y su equivalencia presupuestal mensual y acumulado anual por campaña, que permitan conocer el avance de ejercicio presupuestal, aplicación de penas convencionales y deductivas para toma de decisiones al área técnica.

Los reportes serán entregados de acuerdo a la periodicidad (semanal, quincenal, mensual) para cada campaña y Medio de Captación descritos en el presente Anexo Técnico y Apéndices de cada campaña. Los reportes serán colocados en la herramienta de colaboración o sitio seguro, enviados por correo electrónico a la lista de distribución que especifique cada campaña y como paquete de entregables para cobro de servicios, así como una copia de toda la documentación en el repositorio de información que habilitará el licitante para consolidar la información probatoria del servicio, generada durante la vigencia del servicio del contrato.

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

La solución del Centro de Contacto (CCIMSS) propuesta por el Licitante proporcionará los Reportes que se enlistan de manera enunciativa más no limitativa en la siguiente tabla, los mismos serán entregados a cada campaña además de aquellos que sean especificados por las campañas en los apéndices correspondientes. Así mismo durante la vigencia del contrato los administradores de las campañas y el área técnica, podrán solicitar la incorporación de nuevos reportes, lo anterior con base en las necesidades operativas.

Anexo se describen los reportes mínimos generales para la prestación del servicio, a los que se deberán agregar los especificados en los apéndices para cada campaña y solicitados por los administradores de las mismas:

ID Reporte	Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
1	Detalle de Interacción (telefonía, medios electrónicos) de acuerdo al medio de captación	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle, enunciativo más no limitativo: Número identificador de llamada. Número de teléfono origen/destino (DID). Fecha. Hora Ciudad. Estado. Duración. Agente Supervisor Tipificación Cantidad total de interacciones efectivamente atendidas. Tiempos totales de espera. Opciones seleccionadas en la navegación del IVR (en caso de que aplique). Reportes FCR (First Contact Resolution).	Semanal y Mensual (al segundo día hábil posterior al corte, antes de las 11:00 horas).
2	Reporte de Agendamiento CMT	Campaña Cita Médica	Reporte de Agendamiento por: Tipo de Agente, Humano, No Humano, incluyendo en cada caso Fecha. Ciudad. Estado. Sexo	Quincenal y Mensual (al segundo día hábil posterior al corte, antes de las 11:00 horas).

ID Reporte	Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
			UMF utilizada para agendamiento Así como Cancelación de citas Confirmación de citas	
3	Reporte de encuestas de satisfacción	Para Todas las campañas que cuenten con el servicio de encuesta de satisfacción.	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo: Por PS-I y PS-P Por día Por mes (consolidado mensual) Por nivel de servicio Por campaña Por opción seleccionada Por Supervisor	Quincenal (al segundo día hábil posterior al corte –antes de las 11:00 horas)
4	Reporte de Niveles de Servicio	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo de llamadas, chat y correo electrónico: Recibidas Abandono Total Abandono mayor al ASA establecido en Anexo Técnico Atendidas Nivel de Servicio AHT ASA (velocidad de respuesta de interacciones) % de llamadas enviadas tiempo de espera	Diario (a día hábil vencido - antes de las 11:00)
5	Reporte de Rotación de personal	Todas las campañas donde aplique.	Relación de personal del Licitante que atiende las diferentes campañas y su estatus (bajas, altas, activo) durante el periodo de medición (Emisión IMSS). La rotación se obtendrá utilizando la siguiente formula: % de Rotación = [(Total de plantilla autorizada - personal que fue baja / Total de plantilla autorizada) * 100 Total, de plantilla autorizada= Personal autorizado por las áreas requirentes. Personal que fue baja= personas que salen de una campaña, descontando los que lo hacen de forma inevitable (Defunciones, jubilaciones, ascensos y bajas solicitadas por el instituto)	Mensual (7 días hábiles posterior a la fecha que se reporta antes de las 11:00 horas en sus diferentes medios de atención)
6	Reporte de contactación de llamadas de salida	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle de la información relativa a los principales DID´s de llamadas de salida con: Contacto efectivo Contacto No Efectivo	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ID Reporte	Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
			No contactados	
7	Buzón de llamadas (fuera de la ventana de servicio)	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle del total de llamadas recibidas fuera de la ventana de servicio con la siguiente información: ID Número telefónico de origen Datos del usuario Motivo de la interacción Tiempo promedio de llamada Fecha y horario de llamada	Diario (a día hábil vencido - antes de las 11:00 horas-)
8	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-P	Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos Campaña Cobranza DIR Denuncias OIC En general campañas en las que se utilicen usuarios PS-P	Informe que contiene el número de minutos de conexión de cada estación de trabajo PS-P a la red y a los aplicativos del Licitante.	Semanal (al primer día hábil – antes de las 11:00 horas)
9	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I	Mesa de Servicios Tecnológicos.	Informe que contiene el número de minutos de conexión de cada estación de trabajo PS-I, a la red y a los aplicativos del Licitante y del Instituto.	Semanal (al primer día hábil – antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención.).
10	Reporte de disponibilidad, Acceso a la Infraestructura y Aplicaciones del CCIMSS y Bitácora de Fallas.	Todas las campañas.	Reporte de minutos que incluye: La Disponibilidad Detalle de fallas por campaña Tiempo de afectación por campaña, estación y/o Supervisor Este reporte servirá de apoyo para la aplicación de deductivas.	Mes vencido (dentro de los primeros 7 días naturales)
11	Memoria Técnica	Área Técnica	El Licitante deberá proporcionar un documento que permita conocer la implementación de los componentes habilitadores PS-I y PS-P, así como enlaces de conectividad, sistema de monitoreo, arquitectura, esquema de comunicaciones y seguridad informática, bases de datos, esquema de contingencia y plan de recuperación de desastres, así como la infraestructura para CRM y generación de reportes a entregar por campaña, así como toda la información que relacione la implementación del	30 (treinta) días naturales posteriores al inicio de la prestación del servicio y actualizada de manera trimestral o 15 días naturales posteriores a algún cambio sustancial de la infraestructura con la que se brinda el servicio por parte del Licitante.

ID Reporte	Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
			proyecto CCIMSS incluyendo detalles de configuraciones y conexiones, la cual será sujeta a la verificación por parte del área Técnica del Instituto o un tercero que para este fin designe.	
12	Entregable de componentes habilitadores para Posiciones de Servicio Propias (PS-P) por campaña.	Área Técnica	Se deberá entregar una carta que incluya el listado de los componentes solicitados para el cumplimiento del servicio contratado. Asimismo, una lista de verificación que indique el cumplimiento de las características de cada uno de los componentes habilitadores PS-P. (Ejemplo: computadora, diadema estereofónica alámbrica e inalámbrica, memoria, disco duro, monitor, mamparas, sillas, entre otros).	Como parte de la propuesta, así como actualizable cada mes calendario posterior al inicio de la prestación del servicio y actualizada a más tardar, cada 15 días naturales posteriores a algún cambio sustancial de la infraestructura con la que se brinda el servicio por parte del Licitante
13	Histórico de interacciones.	Todas la Campañas	Histórico de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios del CCIMSS para cada campaña y servicio. La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis: Análisis de los informes de comportamiento de la operación Recomendaciones frente al crecimiento de la operación, por campaña, por medio de captación, temas correlacionados. Proyecciones de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios. Tendencias encontradas para el uso de la estrategia establecida entre el Licitante y el instituto para la atención del CCIMSS. Presentación de alternativas para la optimización del servicio. Histórico de los resultados de los Id´s de llamadas realizadas (entrada y salida). Recomendaciones de indicadores por parte del Licitante.	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención)
14	Bitácora estadística de correlación	Campaña Derechohabiente y Contribuyente,	Informe de correlaciones de temas institucionales liberados al Licitante.	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)

ANEXOS
DIVISÍON DE CONTRATOS

ID Reporte	Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
		Campaña Cobranza DIR y MST	La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis: Las cuales deben de incluir por lo menos: Análisis de los Informes de comportamiento de la operación en relación a los temas institucionales Recomendaciones frente al crecimiento de la operación, por campaña, por medio de captación, temas correlacionados. Proyecciones de temas institucionales. Tendencias sobre las correlaciones identificadas. Presentación de alternativas para la optimización del servicio.	
15	Análisis de comportamiento y estacionalidad	Campaña Derechohabiente y Contribuyente, Campaña Cobranza DIR y MST	Informe del análisis de comportamiento, estacionalidad de temas y los análisis que ayuden a administrar la operación desde los dos niveles de atención. La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis: Las cuales deben de incluir por lo menos: Análisis de los informes de comportamiento de la estacionalidad de los temas. Proyecciones de la estacionalidad de los temas. Tendencias encontradas en el comportamiento de la estacionalidad. Presentación de alternativas para la optimización del servicio.	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)
16	Reporte y Análisis de llamadas transferidas a 2do Nivel.	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Informe del análisis de las interacciones entrantes de los solicitantes que se transfieren de 1er Nivel a 2do Nivel con los motivos de transferencia.	Diario (al siguiente día hábil – antes de las 11:00 horas)
17	Reporte y Análisis de Net Promoter Score o estudio equivalente	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Medir la recomendación de los solicitantes que contactan al CCIMSS para las mejoras del servicio. En la propuesta, el licitante deberá incluir una propuesta de reporte la cual será enunciativa más no limitativa y deberá de ser revisada y validad por personal institucional.	Mensual (al quinto día hábil – antes de las 11:00 horas)

ID Reporte	Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
18	Reportes Post-Mortem de incidentes o fallas Relevantes (RIR).		Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única una vez que se ha tenido algún incidente o falla en la operación que haya causado alguna suspensión o intermitencia en el servicio. Se deberá describir la causa que originó la falla, los tiempos de atención, la solución a la misma y las acciones para evitar que se vuelva a presentar.	Estos reportes deberán ser entregados en un máximo de 24 Horas naturales después de presentada la incidencia.
19	Reporte Consolidado de Interacciones	Todas la Campañas Ventanilla Única	Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única e incluirán el detalle histórico de interacciones y atenciones realizadas por cada campaña y medio de captación que conforman los servicios del CCIMSS La entrega será a mes vencido	Este reporte deberá ser entregado en un máximo de 7 días posteriores al cierre de mes.
20	Reporte de Encuesta de satisfacción por Campaña y Skill	Las que apliquen en función de la implementación de campaña	Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única e incluirán el detalle histórico de interacciones y atenciones realizadas por cada campaña y medio de captación que conforman los servicios del CCIMSS La entrega será a mes vencido	Mensual (al quinto día hábil – antes de las 11:00 horas)
21	Presentación de Indicadores	MST	Informe de análisis de resultados de acuerdo a la periodicidad y deberá contener lo siguiente: * Histórico * AHT * SLV * Tráfico por día de la semana, por fecha, por intervalo y por agente	Semanal, Quincenal y Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas.

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

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

El Instituto podrá solicitar al licitante acceso a las bases de datos productivas del centro de contacto a efecto de realizar la sincronización de las bases de datos hacia servidores de cómputo y de bases de datos del instituto a efecto de contar con una copia que permita explotar a información generada por el centro de contacto para

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

los fines que requiera el Instituto, por lo cual, el licitante deberá comprometerse a brindar acceso de lectura a sus sistemas y bases de datos productivas para que el Instituto gestione una copia en línea que le permita obtener los indicadores y detalle de la información operativa del servicio de centros de contacto, o a elección del licitante, en su caso, el licitante a efecto de no afectar la operación con el retardo de la sincronización de bases de datos remotas, podrá habilitar un servidor de base de datos adicional, en el cual el Instituto pueda generar las estadísticas, indicadores o detalles de los servicios a partir de la información producto de la operación de los servicios de centros de contacto.

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

El Licitante quedará obligado al cumplimiento de las obligaciones fiscales del SAT e IMSS y para verificar el cumplimiento de ello durante la vigencia del contrato deberá entregar de conformidad a las definiciones del Área de Fiscalización dependiente de la Dirección de Incorporación y Recaudación del IMSS, copia para el Grupo Administrador del Contrato, en forma bimestral, de las constancias de cumplimiento ante el SAT e IMSS, a fin de que se envíen junto con las facturas al área de trámite de erogaciones del IMSS.

Lo anterior en apego al Programa Nacional de Formalización del Empleo y en cumplimiento de las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo y la Ley del Seguro Social, así como en el artículo 80 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

16. Inicio y Finalización de los servicios

Para la documentación de cumplimiento de obligaciones contractuales, que permita una fácil y organizada atención de procesos de auditoria por parte de los entes de fiscalización, el Licitante elaborará en un plazo no mayor a 15 (quince) días hábiles posteriores a la adjudicación del contrato, una matriz de los verbos, pronombres, tiempos y compromisos presentes en el anexo técnico, términos y condiciones, apéndices o documentación complementaria al anexo, así como en la propia oferta del licitante ganador, a fin de contar con un listado de todos los verbos de acción, conjunciones, excepciones, interacciones, consideraciones de tipo y frecuencia de información electrónica que deba incluirse, casos de uso y en su caso especificaciones o excepciones, para convertirlos en los "documentos probatorios de cada obligación establecida en el contrato".

A partir de este listado, de manera conjunta entre el IMSS y el Licitante, en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la entrega del listado por parte del proveedor, generará el detalle de los documentos tanto en formato, contenido, información adjunta en imágenes, archivos o documentos complementarios, así como firmas y validaciones a efectuarse por el personal que participará en los procesos de entrega de servicios, lo cual se depositará en un repositorio documental que habilitará el Licitante con acceso permanente a los administradores del contrato (cuerpo de gobierno del contrato), los cuales analizarán al menos quincenalmente con el gerente de cuenta y personal técnico por parte del Licitante, el avance de los proyectos, la continuidad operativa, siguientes compromisos y la documentación del ejercicio del gasto y cumplimiento de niveles de servicio establecidos, siendo parte fundamental la documentación de Cumplimiento de Obligaciones contractuales, incluyendo en su caso, las penas convencionales o deductivas aplicables. En estas juntas de gobierno del contrato, el Licitante deberá exponer al personal IMSS, los detalles de la operación, consumos, tendencias, áreas de oportunidad y mejores prácticas susceptibles de incorporarse a la operación y administración del contrato, las cuales serán evaluadas por el IMSS y en su caso, autorizadas con o sin modificaciones, para su implementación y operación gradual o inmediata.

Para la exposición y análisis de la información presentada por el Licitante, éste deberá habilitar al menos 3 pantallas de al menos 75 pulgadas, con todo lo necesario para la presentación de información de la operación de los servicios tecnológicos que permitan exponer de manera gráfica y ágil lo descrito en los dos párrafos

anteriores, lo que permitirá contar con información en línea constante de la operación de los servicios contratados incluyendo elementos de análisis y detalles de la operación (parámetros de utilización) de la infraestructura ofertada además de la prestación de los servicios, además de indicadores de negocio que puedan ser descritos desde el alcance de cada contrato.

Seis meses previos a la finalización del contrato y adicionalmente al finalizar el contrato, el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- El Licitante deberá colaborar y facilitar en las labores de transferencia y/o migración de los servicios, incluyendo la cesión de derechos de uso de los números 800 y números telefónicos locales, iniciando estos trámites al menos 90 días naturales previo a la finalización del contrato, a fin de que a la conclusión del contrato los números 800 y números telefónicos locales se encuentren debidamente asignados al Instituto o al proveedor del servicio que el Instituto designe.
- Proporcionar un plan de transferencia y/o migración para la conclusión de los servicios que hubiere prestado, en el cual deberá detallar las actividades a efectuar previo al término de la vigencia del contrato específico.
- Designar al personal necesario para integrarse al grupo de trabajo que se constituya con el personal que determine el Instituto, a efecto de cumplir los objetivos de la transición y/o migración del servicio.
- El Licitante deberá entregar al Instituto, al término del contrato, toda la información recibida y generada durante la vigencia del mismo, así como los materiales y documentos que, en su caso, le hubiere proporcionado el Instituto para la prestación del servicio.
- Durante los seis meses previos al término del contrato el licitante deberá entregar al área técnica y las áreas requirentes del Instituto, un plan integral de migración de los servicios, información y documentación objeto del presente servicio.
- Seis meses previos a la finalización del contrato y al finalizar el contrato del Centro de Contacto (IMSS), el Licitante deberá entregar en medio físico, medio electrónico y la exportación a un archivo plano que el Instituto determinará los siguiente:
    - Las bases de datos, base de conocimiento, CRM y BI con la información de gestión generada durante la vigencia del contrato, así como toda la información referenciada en la herramienta electrónica de colaboración.
    - Los diagramas conceptuales y árboles de decisión (lógica de negocio) utilizados para la operación de las bases de datos, base de conocimiento, interfaces, configuraciones de equipos y servicios propios del servicio tales como ACD, IVR, CRM, BI y Herramienta de Colaboración (sitio seguro).
    - Los resultados de la encuesta de satisfacción por interacción y campaña.
    - Los diagramas conceptuales, código y árboles de decisión de la aplicación desarrollada para brindar el servicio al Instituto.
    - Archivos de grabaciones
    - Toda la información e indicadores de negocio generada durante la vigencia del contrato
    - Estadísticas de operación y tendencias del servicio
    - Desarrollos utilizados por el proveedor del servicio para la prestación del servicio del CCIMSS.

- El Licitante al finalizar el contrato, así como cada vez que el instituto lo requiera, deberá incluir la exportación y entrega al Instituto de las campañas que integran el servicio CCIMSS, de la información institucional (base de conocimiento de temas institucionales relativa a trámites, servicios, script de atención, plantillas de correo electrónico y chat consultados por los PS-I y en general la información de su CRM), así mismo lo relativo a los datos de los derechohabientes de las citas médicas y los registros de las citas programadas durante los dos meses previos al cambio del siguiente Licitante, esta base de conocimiento de temas institucionales relativa a trámites, servicios, script de atención, plantillas de

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

correo electrónico y chat consultados por los PS-I se entregará en formato PDF, *.doc, *.txt y/o en *.xls o cualquier otro formato de común acuerdo entre el Instituto y el Licitante.

- Al finalizar el contrato Licitante debe entregar los documentos que soporten y acrediten el borrado seguro de la información del Instituto en su infraestructura
- El Licitante entregará evidencia que permita acreditar que se eliminaron en los términos que marca la ley, toda la información entregada por el Instituto (información de gestión del Centro de Contacto, bases de datos, tratamiento de datos personales datos personales de los usuarios del centro de contacto y datos personales) y que no existe posibilidad de recuperación de información no autorizada, sobre los medios de almacenamiento físicos y electrónicos, relacionados con el tratamiento de datos personales
- El Licitante deberá entregar las bases de datos, información de la base de conocimiento, bases del CRM y las Bases BI con la información de gestión generada durante la vigencia del contrato, así como toda la información referenciada en la herramienta electrónica de colaboración.
- El Licitante deberá documentar y entregar las reglas de negocio utilizadas para la operación de las bases de datos, base de conocimiento, CRM, BI y Herramienta de Colaboración (sitio seguro).
- El Licitante deberá entregar los resultados de la encuesta de satisfacción por interacción y campaña.
- El Licitante entregará los diagramas conceptuales y árboles de decisión de las aplicaciones desarrolladas para brindar servicio al instituto.
- El Licitante debe entregar las bases de datos, información de la base de conocimiento, bases del CRM y las Bases BI con la información de gestión generada durante la vigencia del contrato, así como toda la información referenciada en la herramienta electrónica de colaboración.
- El Licitante debe documentar y entregar las reglas de negocio utilizadas para la operación de las bases de datos, base de conocimiento, CRM, BI y Herramienta de Colaboración (sitio seguro).
- • El Licitante debe entregar los resultados de la encuesta de satisfacción por interacción y campaña.
- El Licitante se compromete a entregar los diagramas conceptuales y árboles de decisión de todas las aplicaciones desarrolladas para brindar servicio al instituto, por ejemplo: sistema de agendamiento, IVR, webservices, entre otras.

17. Habilitación de servicios e infraestructura de Centro de Contacto en instalaciones del Instituto para proyectos especiales.

Adicional a la infraestructura que proporcionará el licitante para brindar los servicios de Centros de Contacto CCIMSS para las diferentes campañas, el instituto requiere que el licitante habilite infraestructura tecnológica nueva y sin uso previo, adicional, que permita la gestión de campañas y proyectos diversos, por lo cual el Licitante deberá ofertar, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- Habilitar un laboratorio productivo para realizar pruebas piloto y la operación de servicios, teniendo personal propio del instituto y del Sector Salud, que realicen, desarrollen y operen sus campañas, privilegiando el uso de software de código abierto tipo Asterix o similar, que cuente con servicios de soporte técnico, ya sea por el fabricante del software o por parte del licitante.
- En el formato de oferta económica, el licitante en caso de utilizar infraestructura en sitio, incluirá el costo del concepto de opción a compra en caso de que el Instituto elija ejercer esta opción a fin de conservar dicha infraestructura de manera permanente, considerando que el licenciamiento posterior a la vigencia del contrato, deberá ser actualizado y pagado por el Instituto. Esta opción a compra deberá ser manifestada por el Instituto al menos 45 días naturales previos a la conclusión del contrato a efecto de que el licitante realice las gestiones que le permitan entregar dicha infraestructura al IMSS.
- El nivel de servicio de la o las plataformas debe de ser al menos de 99% de disponibilidad.
- Dicha plataforma debe de ser administrada y controlada por personal del IMSS o quien esté designe.
- El licitante deberá ofertar e incluir en su propuesta al menos 20 estaciones de servicio (mobiliario tipo mampara, silla, equipo de cómputo, diademas y todo lo necesario para conectarse a la infraestructura

de operación y desarrollo provista por el licitante) en su modalidad de desarrollador o en su caso, operador de campañas productivas o piloto, cumpliendo con características de equipo de cómputo personal equivalente a supervisores de campañas.

- A partir del día siguiente a la notificación de fallo, fecha en que el licitante pondrá en operación la infraestructura habilitada en sitio IMSS, el licitante deberá brindar acompañamiento en la operación y desarrollo de esta infraestructura, para lo cual deberá designar al menos un líder y un programador durante la vigencia del contrato en horario hábil de lunes a viernes de 9 am a 7 pm, a fin de otorgar asesoría técnica en el uso de las plataformas ofertadas por el licitante y el desarrollo sobre las mismas. Durante los primeros seis meses del contrato, esta asesoría será en sitio en inmuebles IMSS donde se efectúe el desarrollo y la operación; posterior a los primeros seis meses, esta asesoría podrá ser proporcionada de manera remota bajo demanda, considerando al menos 10 horas hábiles de asesoría semanal, a fin de clarificar dudas y perfeccionamiento en el uso de la infraestructura ofertada y habilitada por el licitante.
- El licitante deberá incluir en su propuesta de infraestructura los componentes necesarios para brindar servicios de Centro de Contacto que incluyan Inteligencia artificial (AI), tales como:

  - Chat Bot
  - Análisis Discursivo (Speech or Text Analitics)
  - Medición de la satisfacción del usuario final
  - El licitante deberá ofrecer las siguientes capacidades en la infraestructura:
  - ACD
  - Ruteo de voz
  - Call Back (IVR & Web)
  - E Mail
  - Contactos de fuentes externas
  - Configuración de Audio en Cola de Espera
  - Configuración de flujos de llamadas en Cola de Espera
  - SMS Inbound
  - Ruteo por habilidad dentro y fuera de grupo
  - Ruteo tipo FIFO (First In Firts Out, por sus siglas en inglés)
  - Plataforma para redes sociales (Twitter y/o Facebook)
  - Voz
  - Voz Co Browse
  - Web Chat
  - Web Chat Co Browse
  - Códigos de terminación de llamada
  - IVR
  - Agente virtual de IVR
  - Mapas o programación mediante drag and drop
  - Editor gráfico de tareas
  - Gestión de CTI (Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés
  - Manejo de versiones
  - Llamadas de salida por IVR, Robot Calls
  - Editado
  - Seguridad de IVR
  - Integración de Webservices o Appis
  - Marcación de Salida
  - Reglas para procesar grabaciones

- Respuesta sin Agente
- Detectar respuesta de grabaciones
- Gestión de listas de contacto
- Conexión a bases de datos externas
- Exportar datos
- Inbound & Outbound Blending
- Modalidades
  - Marcación de Poder
  - Marcación Predictiva
  - Marcación Preview
  - Marcación con Priorización Preview
  - Marcación Progresiva
  - Marcación con Agendamiento
- Codificación de terminación de llamadas
- Configuración de tasa de abandono
- Control de Identificador de llamadas
- Secuencias de llamadas
- Filtrado de listados
- Vista de calendarios tipo Outlook
- Administración de Do Not Call
- Administración de Zonas Horarias
- Gestión de pantallas para la captura de la interacción CRM y BI
- Habilidad para personalizar scripts
- CHATs
- Scripts Automáticos o plantillas
- E Mail
- Importar y exportar scripts
- Llamadas inbound, outbound y blending
- Validación de campos
- Formatos
- SMS´s
- URL Screen Pop
- Asignación de folio a cada interacción atendida
- Grabaciones de todos los medios de captación
  - 100% de grabación de Voz
  - Pantallas
  - E Mails
  - Chats
  - SMS
- 30 días de almacenamiento
- Búsqueda por ID, Folio, Tipo de Interacción flexible
- Play back
- Conversión a estándares comerciales de las grabaciones
- Reporteo y analíticos
- Vistas de interacciones
- Vistas en tiempo real de desempeño y colas
  - Campaña
  - Equipos

  - Agentes
  - Agentes Virtuales
  - Vistas de desempeño histórico
  - Por Campaña
  - Por Equipos
  - Por Agentes
- Agentes Virtuales
- Métricas de encolamiento
- Reportes de códigos de terminación de llamadas
- Reportes de contactación
- Seguridad y Compliance
- PCI DSS Secure IVR
- HPAA
- Plataforma para whatsapp

- Los enlaces de datos y la recepción de llamadas deberán estar en las instalaciones del Instituto en Centro Nacional de Tecnologías de Información (CENATI México) ubicado en Calle Tokio #80 P.B. Entre Burdeos Y Toledo, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600 México, Ciudad de México o la que el Instituto determine durante la vigencia del contrato.
- Esta infraestructura solicitada puede ser bajo la modalidad de infraestructura instalada en sitio IMSS o en su caso, bajo la modalidad de Software As A Service (SAAS).
- En caso de que el licitante no haya habilitado infraestructura en sitio, los servidores de Base de datos, Base de Conocimiento, Aplicaciones, ACD, IVR y Almacenamiento deberán estar disponibles desde instalaciones del Instituto.
- La solución de infraestructura ofertada por el licitante, deberá estar basada en telefonía IP y con al menos el uso de 60 canales y máximo 150 canales.
- El licitante deberá ofertar licenciamiento e infraestructura mediante incrementales por encima de estos 300 canales.
- La solución de infraestructura ofertada por el licitante, deberá incluir al menos el uso de 8 licencias de agente y supervisión y máximo 20 licencias de agente.
- El licitante deberá ofertar licenciamiento e infraestructura mediante incrementales por encima de estas 20 licencias de agente y supervisión, en múltiplos de 20 licencias adicionales.

18. De la transición y/o migración de los servicios

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

- Al inicio de la vigencia de los servicios, el Licitante será responsable de la transición y migración de los servicios de Centros de Contacto que hayan venido utilizando el Instituto en contratos anteriores, por lo que será responsable de la migración de información del licitante anterior, a la solución propuesta, así como la gestión de los derechos de uso de los números 800 y números locales que se definan para la prestación del servicio para lo cual el Licitante deberá proponer, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio, a fin de iniciar el servicio con la información generada por el contrato anterior y las bases de conocimiento y de información que permitan brindar continuidad al servicio, incorporando las bondades de contar con información histórica para la prestación del servicio de centros de contacto.
- A la conclusión de la vigencia del contrato, el Licitante será responsable de la transición y/o migración de información hacia el siguiente Licitante, a fin de garantizar la continuidad de la prestación del servicio hacia el proveedor del siguiente contrato, colaborando con el Instituto para entregar la información

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

correspondiente de la operación a fin de que se realice una transición gradual y sin interrupción del servicio, para lo cual el Licitante deberá proponer, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

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

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

Derivado de que la prestación del servicio será en modo continuidad del servicio por un periodo de seis meses con el proveedor que presto los servicios en el contrato inmediato anterior, no aplican las entregas previas a la prestación de los servicios, de primera vez al inicio de la prestación del servicio, entre otras; asimismo, no habrá periodo de habilitación, configuración, transición, pruebas, así como puesta a punto de los servicios objeto del presente documento y sus respectivos apéndices, ya que se aplicará la continuidad de los servicios de la manera en que se venían prestando.

De la misma manera, por ser un contrato de continuidad de servicios, seguirán teniendo validez los documentos de comprobación administrativa y de descripción del servicio vigente, por lo que no se requerirá nuevamente que el proveedor acredite de manera reiterada todo lo relativo al plan de trabajo para la Implementación de la

solución de Centros de Contacto IMSS y verificación de los servicios, entrega de manuales, sustitución de equipo de cómputo personal, equipo servidores de cómputo, perfiles y expedientes del personal, seguridad perimetral, firewalls, enlaces de telecomunicaciones, manual de la solución propuesta, topologías, certificaciones de seguridad, políticas, procedimientos y certificados en manejo de seguridad de la información, mecanismos de redundancia y tolerancia a fallas, matriz de escalación del servicio, incluyendo la entrega-recepción de la administración y gestión de los números 800 y troncales telefónicas, así como toda aquella documentación e infraestructura operativa, ya que el proveedor podrá usar toda su base instalada y operativa, en virtud de que es un contrato de continuidad de servicios.

De la misma manera, quedan sin efecto los periodos estipulados de gracias en la aplicación de penas convencionales y deductivas por concepto de transición de los servicios, ya que al ser un contrato de continuidad, se cuenta con condiciones de operación estable, que permiten la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes, por lo que el cumplimiento de niveles de servicio no estará sujeto al periodo de transición establecido.

Asimismo, se hace exigible desde el primer minuto de la prestación del servicio, el cumplimiento de la totalidad de la funcionalidad y niveles de servicios establecidos en este contrato.

El responsabilidad del licitante, desde el primer minuto de vigencia del presente contrato, contar con la totalidad del personal capacitado, tanto en la herramienta tecnológica, así como en los temas operativos inherentes a la prestación del servicio de cada campaña, incluyendo la infraestructura, software, sistemas, configuraciones, integraciones, habilitación de interconexiones a base de datos institucionales, componentes habilitadores del servicio (PS-I y PS-P), así como todo lo necesario para la operación del servicio objeto del presente documento.

Es decir, no habrá periodo de habilitación, configuración, transición, pruebas, así como puesta a punto de los servicios objeto del presente documento y sus respectivos apéndices, ya que se aplicará la continuidad de los servicios de la manera en que se venían.

Lo anterior permite rehabilitar los servicios de manera inmediata sin periodo de reconfiguración que significaría, detener los servicios al menos por un periodo de 45 a 60 días de reconfiguración.

Es decir, para el caso de la facturación de servicios, deberán ser considerados los parámetros como se venían operando en el contrato inmediato anterior, por lo que las reconfiguraciones o mejoras operativas en el servicio de centro de contacto expresadas en los documento que integran la presente contratación no serán exigibles al proveedor del servicio, por lo anterior se acepta operar con los parámetros operativos ya establecidos.

Dentro de estos parámetros están los siguientes:

A. Penas por atraso en entregas, las cuales en este caso no aplican reconfiguraciones por ser un contrato de continuidad de servicios.

B. Entrega de manuales el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

C. Capacitación inicial el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

D. Plan de migración de servicios el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

E. Topologías de red de telecomunicaciones y diagramas de configuración de seguridad informática Perimetral el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

F. Habilitación de estaciones PS-I y PS-P, así como CRM's, e interacción con bases de datos institucionales, el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

G. Equipo de servidores de cómputo para la administración de los servicios, el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

H. Perfiles y expedientes del personal, el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

I. Consolas de monitoreo para cada Administrador de campaña, el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

Por lo anterior, un contrato de continuidad de servicios, como su nombre lo explica, intenta restablecer a la brevedad los servicios evitando realizar grandes reconfiguraciones que ocasionarían detener por un periodo de tiempo la operación institucional.

Así las cosas, al no existir estas reconfiguraciones, se acepta operar bajo los parámetros operativos utilizados en el contrato inmediato anterior.

Por lo anteriormente expuesto, el servicio de centros de contacto, incluirá la aplicación de los parámetros operativos (especificaciones técnicas y alcances del servicio, así como términos y condiciones y apéndices correspondientes) utilizados en el contrato inmediato anterior, niveles de servicio, penas convencionales, deductivas en caso de prestación deficiente del servicio, incluso los costos de los servicios, únicamente se podrá realizar la actualización de precios unitarios de conformidad al INPC.

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

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

- A partir del día siguiente a la notificación del fallo, el Licitante será responsable de la transición y la migración de los servicios del Centro de Contacto (CCIMSS). Para ello el Licitante deberá ofertar, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir lo siguiente y proporcionará al Instituto posterior al fallo:
- Un plan de transición y/o migración para el inicio de los servicios que prestará al Instituto con motivo de la celebración del contrato, en el cual deberá detallar las actividades a efectuar. El Licitante será responsable del seguimiento y éxito de la implementación y pruebas de integración de todos los componentes de la solución ofertada, considerando que la totalidad de las pruebas de funcionalidad deberán estar concluidas de manera satisfactoria por parte del Licitante previo al inicio del servicio, incluyendo todas las campañas en operación en el Instituto, aun los que requieren enlace a sistemas del IMSS, para lo cual el Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- El plan de transición y/o migración propuesto será autorizado por el personal del Instituto, los planes por campaña deberán ser autorizados por los administradores de cada campaña, mientras que la infraestructura central, telecomunicaciones y seguridad deberá ser autorizados por el área técnica en colaboración con la Coordinación de Sistemas Digitales de Información para la Seguridad Social: Coordinación encargada de analizar, proponer, dirigir y desarrollar los sistemas de las direcciones normativas: DIR y DPES, Coordinación de Sistemas Digitales de Información para la Salud y

Administrativos: Coordinación encargada de analizar, proponer, dirigir y desarrollar los sistemas del resto de las direcciones normativas con excepción de la DIR y DPES, Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Computo: Coordinación encargada de analizar, proponer, dirigir e implementar los sistemas de seguridad informática institucional, Coordinación de Planeación Estratégica y de Gestión: Coordinación encargada de efectuar la planeación del desarrollo de sistemas y servicios en la DIDT, Coordinación de Ingeniería Tecnológica: Coordinación encargada de analizar, proponer, dirigir e implementar las arquitecturas tecnológicas informáticas institucionales, para lo cual el Licitante deberá realizar una reunión entre personal del proveedor actual y del Instituto (área técnica y áreas requirentes y administradora de las campañas) a fin de exponer dicho plan, el cual deberá ser modificado por el Licitante a fin de considerar los comentarios expuestos por personal del Instituto, que permita su posterior aceptación y autorización por escrito por parte del personal del IMSS para la migración de cada campaña para lo cual el Licitante deberá ofertar, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

- Las actividades de transición deberán ser previas al inicio de la operación del servicio. Para que el servicio pueda ser proporcionado desde el inicio del periodo de la entrega deberán estar concluidas la totalidad de las actividades de transferencia del plan de trabajo establecido en el punto anterior, para lo cual el Licitante deberá ofertar, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- Previo al inicio del servicio de Cita Médica y campañas que interactúen con sistemas institucionales, el Licitante deberá contar los componentes de software, comunicaciones y hardware para comunicar las aplicaciones que utilizarán los agentes PS-I para atender al derechohabiente que solicite una cita médica o transacción institucional a través del CCIMSS, con los servicios y/o aplicaciones del Instituto que intervienen en el servicio de cita médica telefónica o de la campaña correspondiente. Durante la vigencia del contrato el Licitante será responsable del mantenimiento, actualización y optimización de los sistemas de cómputo propuestos por el Licitante para brindar el servicio de cita médica o de la campaña correspondiente, descrito en el presente documento y el Apéndice correspondiente.
- El Licitante deberá incluir la integración de la información institucional (base de conocimiento de temas institucionales relativa a trámites, servicios, script de atención, plantillas de correo electrónico y chat consultados por los PS-I para dar información) a un CRM y BI provisto por el Licitante, así mismo lo relativo a los datos de los usuarios y trámites, por ejemplo, derechohabientes de las citas médicas y los registros de las citas programadas durante los dos meses previos al cambio de proveedor del actual al Licitante, esta base de conocimiento de temas institucionales relativa a trámites, servicios, script de atención, plantillas de correo electrónico y chat consultados por los PS-I se entregará por parte del Instituto al Licitante en formato PDF, *.doc, *.txt y/o en *.xls, así como algún otro formato de común acuerdo entre el Licitante y el Instituto.
- El Licitante deberá dar acceso de lectura al CRM, base de datos de conocimiento y herramienta de BI, con los cuales brindará los servicios al Instituto, a fin de que el Instituto de manera directa o indirecta a través de un tercero, extraiga información estadística y directiva hacia sistemas institucionales.
- Referente al plan de transición y migración para el inicio de los servicios, el Licitante será responsable del seguimiento y éxito de las pruebas de integración de todos los componentes del servicio ofertado, las cuales deberán ser verificadas y autorizadas por escrito por parte del personal del Instituto.
- El Licitante deberá detallar las actividades a efectuar previo al inicio de la vigencia del servicio, dentro de las cuales deberá considerar las labores de transferencia y migración de los servicios del proveedor actual, así como gestionar el uso de los números 800, a más tardar en la fecha de inicio del servicio. El Instituto proporcionará el documento de cesión de uso de líneas 800 correspondiente a fin de que el Licitante gestione su uso y pago periódico durante la vigencia del contrato.
- El Licitante deberá designar al personal necesario para integrarse al grupo de trabajo que se constituirá por un representante de cada una las campañas y ventanilla única a efecto de cumplir los objetivos de la transición y migración del servicio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- El Licitante de ser necesario al inicio del contrato o durante la vigencia del mismo, incorporará en sus sistemas de cómputo, toda la información, sistemas o aplicaciones que le proporcione el Instituto para la prestación de los servicios.
- Es responsabilidad del Licitante asegurarse que la transición y migración del servicio sea transparente para los usuarios, para ello, el Licitante se asegurará que cada una de las campañas de CCIMSS cuente con la estructura operativa de acuerdo a perfiles requeridos, aplicativos tanto del Licitante como de "El Instituto" para que operen las campañas. El Licitante deberá asegurarse de que la transición y migración de cada una de las campañas del CCIMSS sea de acuerdo al plan de trabajo.

20. Verificación de los Servicios

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

PROTOCOLO DE VISITA

Procedimiento:		**Fecha:**	
Nombre o Razón Social del Licitante			
Domicilio de la Visita incluyendo georreferencia			
Nombre del Contacto			
Correo Electrónico		**Teléfono fijo o celular**	

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

7	Elaboración y firma de acta circunstanciada de verificación por parte del licitante y el Servidor(es) Público(s)	

Nombre y Firma del Representante legal del proveedor

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

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

Procedimiento:		**Fecha:**	
Nombre o Razón Social del Licitante			
Domicilio de la Visita incluyendo georreferencia			
Nombre del Contacto			
Correo Electrónico		**Teléfono fijo celular**	

Item	Punto de Revisión	Cuenta con lo Descrito	Evidencia que presenta el licitante para Acreditar	Visita a Instalaciones	
		Si/No, así como la descripción del licitante respecto a su infraestructura		Si corresponde	No corresponde
1	SITE de su centro de datos e infraestructura de Tecnologías de Información para el proceso de información de la solución de Centro de contactos incluyendo Plan de continuidad en caso de desastres (DRP)				
2	Sistema de circuito cerrado de video tanto en el SITE como en el piso de operación				
3	Detectores de fuego, humo y supresores de incendio en el SITE y en las áreas operativas, involucradas con la operación del Centro de Contacto				
4	Suministro de energía ininterrumpida y regulada (UPS) con capacidad de continuidad del servicio de al menos 2 horas				
5	Planta de emergencia para suministro de energía eléctrica que garantice la continuidad de la operación por lo menos 24 horas				
6	Firewalls utilizados en los enlaces de comunicación principales y				
7	Routers y Switches utilizados en los enlaces de comunicación principales y				
8	Servidores de cómputo utilizados para la solución específica que soporta el Centro de Contacto				

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Anexo Técnico Servicios de Centros de Contacto

9	Servidores de cómputo utilizados para el procesamiento de información de las estaciones de trabajo del Centro de Contacto principal				
10	Servidores de cómputo utilizados para el almacenamiento de información de las estaciones las estaciones de trabajo del Centro de Contacto principal				
11	Conmutador o Servidor de Telefonía				
12	Contrato con compañías proveedoras de servicios telefónicos y capacidad contratada (Troncales Digitales o Analógicas)				
13	Herramientas IVR (sistemas de respuesta interactiva de voz)				
14	Sistema de distribución automático de llamadas ACD				
15	Salas de capacitación Técnica en instalaciones del licitante en las que se cuente con equipos de cómputo, acceso a Internet, equipo telefónico en cada lugar				
16	Herramienta en línea para capacitación y evaluación del personal de las campañas del Instituto				
17	Licencias de uso y contratos de mantenimiento de la herramienta o solución tecnológica especifica que soporta el Centro de Contacto				
18	Piso de operación, equipamiento y agentes operando				
19	Atención de llamadas de entrada Inbound				
20	Atención de llamadas de salida Outbound				
21	Atención de llamadas de entrada y salida Blending				
22	Discador predictivo de llamadas Inbound, Outbound y Blending				
23	Políticas y procedimientos en manejo y seguridad de la información, así como de protección de datos personales, que cumplan con lo establecido en la normatividad vigente en materia de transparencia y datos personales (Ley federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares)				
24	Infraestructura de datos (computadoras, software para bases de datos y toda aquella herramienta o solución tecnológica necesaria para la construcción, puesta en operación y almacenamiento de la herramienta CRM.				
25	Herramienta de soporte, seguimiento y reporteo para el Área de Calidad, incluyendo su licenciamiento				
26	Herramienta de soporte, seguimiento y reporteo para el Área de Data Analytic, incluyendo su licenciamiento				
27	Infraestructura de tecnologías de Información, bases de datos y almacenamiento para la generación de facturación del servicio de Centros de Contacto				

28	Repositorio electrónico de contenido que incluya documentos, comunicados, mensajes, artículos y demás piezas de información relevantes para transferir el conocimiento y aplicación por parte del personal de atención del Centro de Contacto				
29	Herramienta de colaboración (sitio seguro) con estructura de niveles de seguridad de acceso a la documentación generada por campaña, así como para su visualización y consulta por los usuarios asignados				

Nombre y Firma del Representante legal del Licitante

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

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

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

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

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

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

21. Formato de declaración de no conflicto de interés

ANEXO ÚNICO
FORMATO DE DECLARACIÓN DE NO CONFLICTO DE INTERÉS PARA SERVIDORES PÚBLICOS

Nombre (s) Apellido Paterno Apellido Materno
Con cargo de:
Adscrito a:
Contrato:

DECLARACIÓN DE NO CONFLICTO DE INTERÉS

Declaro que conozco las "Directrices del IMSS para evitar el conflicto de interés" contenidas en las "Políticas Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social" (POBALINES), por lo cual entiendo su contenido y alcance, que estoy consciente que mi calidad como servidor público me obliga a actuar de manera ética en cumplimiento a los artículos 8 y 9 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los servidores públicos, en atención al principio de imparcialidad previsto en el Código de Ética de los servidores públicos de la Administración Pública Federal.

Asimismo, declaro que NO tengo situación alguna de conflicto de interés real o potencial, ni guardo relación familiar, personal o de negocios con los participantes, Licitantes o invitados en el presente proceso de contratación, ni he celebrado a título o en beneficio personal: contrato, operación, convenio o instrumento mercantil, financiero o económico con sus socios, accionistas, directivos o representantes que pudiera comprometer mi imparcialidad como servidor público.

Me comprometo a informar oportunamente y por escrito al Titular de la Unidad Administrativa a la que me encuentro adscrito, cualquier impedimento o conflicto de interés derivado de esta declaración o cualquier otro que sea de mi conocimiento, y observar sus instrucciones dadas por escrito para su atención, tramitación y resolución.

Por otra parte, bajo protesta de decir verdad me comprometo a que durante el desarrollo de mis funciones no solicitaré, aceptaré o recibiré por mí o por interpósita persona dinero, bienes muebles o inmuebles mediante enajenación en precio notoriamente inferior al que tenga en el mercado ordinario, donaciones, servicios, empleos, cargos o comisiones para mí o para las personas a que refiere la fracción XI del artículo 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los servidores públicos, que procedan de cualquier persona física o moral que impliquen un conflicto de interés.

De igual manera, desempeñaré las funciones y actividades que me sean asignadas bajo principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen el servicio público.

Reconozco que en el ejercicio de mis funciones es posible que tenga acceso a información confidencial, por lo que guardaré de manera estricta y absoluta, y mantendré una conducta de confidencialidad, reserva y secrecía, con cualquier persona con la que guarde una relación profesional de trabajo, familiar por consanguinidad o afinidad hasta el cuarto grado, que pudiera beneficiarse con el uso de información o documentación.

Acepto que esta declaración es un compromiso personal y profesional, que conozco las disposiciones legales, reglamentarias y éticas que rigen al Instituto Mexicano del Seguro Social, así como los alcances y consecuencias de mi incumplimiento.

Nombre y firma

Ciudad de México, a __ de _____ de _____.

22. Firma de elaboración, revisión y aprobación

Área Técnica

Lic. Fernando González Velázquez
Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones

Área Requirente y Administradora del Contrato

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional
Aprobación

23. Relación de Anexos

Id.	Nombre	Descripción corta	Fecha de integración al Producto
SGMP TRA 05	Términos y Condiciones	Términos y Condiciones de la prestación del Servicio	12/01/2021
Apéndice I	Apéndice Campaña Derechohabiente, Contribuyente, Trabajadoras del Hogar, Banco de Sangre	Requerimientos campaña	12/01/2021
Apéndice II	Apéndice Campaña Cita Médica	Requerimientos campaña	12/01/2021
Apéndice III	Apéndice Campaña Cobranza y Servicios DIR	Requerimientos campaña	12/01/2021
Apéndice IV	Apéndice Campaña Denuncias ante el Órgano Interno de Control (OIC)	Requerimientos campaña	12/01/2021
Apéndice V	Apéndice Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos (MST)	Requerimientos campaña	12/01/2021
Apéndice VI	Apéndice Campaña Planificatel	Requerimientos campaña	12/01/2021
Apéndice VII	Apéndice Campaña Pensionados	Requerimientos campaña	12/01/2021
Apéndice VIII	Apéndice Campaña Centros Vacacionales y Unidad de Congresos	Requerimientos campaña	12/01/2021
Apéndice IX	Apéndice Campaña Velatorios	Requerimientos campaña	12/01/2021
Apéndice X	Apéndice Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI	Requerimientos campaña	12/01/2021
Apéndice XI	Apéndice Campaña Código Infarto CMN La Raza	Requerimientos campaña	12/01/2021
Apéndice XII	Apéndice Campaña de Bienestar Social	Requerimientos campaña	12/01/2021
Apéndice XIII	Apéndice Seguridad Perimetral para el servicio de CCIMSS	Requerimientos campaña	12/01/2021
Apéndice XIV	Apéndice Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales	Requerimientos campaña	12/01/2021

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCÓN DE INCORORACIÓN Y RECAUDACIÓN

Apéndice "Campañas DIR"
Servicios de Centros de Contacto
CCIMSS 2019-2020

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

Introducción.

La Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR), tiene como propósito lograr una mayor eficiencia y eficacia en la conducción de los procesos de afiliación, auditoría a patrones y cobranza, esto mediante la modernización, simplificación y desarrollo de nuevos esquemas que consideren las características, comportamiento y cumplimiento de los patrones.
Derivado de lo anterior, la DIR requiere la implementación de un Servicio de Centro de Contacto IMSS para poner en marcha las campañas DIR (Cobranza y Servicios DIR), acorde a las necesidades del Instituto. Durante el periodo de 2015 a 2018 se han atendido a más de 98 mil interacciones respecto a dudas de tramites Institucionales, además de promover la regularización de aportaciones patronales a más de 185 mil casos.

Objetivo del documento.

Establecer las necesidades específicas para la operación de las campañas de la Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR), y a su vez manifestar los requerimientos mínimos desde el inicio del contrato con el posible proveedor, éstas son enunciativas más no limitativas, es decir, pueden aumentar a solicitud del área administradora de la campaña y conforme a las necesidades de la operación.

Justificación por campaña.

Cobranza DIR
Como parte de las estrategias recaudatorias, la DIR puso en marcha el Centro de Contacto para que a través de gestiones telefónicas y mediante canales de servicio remotos (SMS, MMS, BLASTER, chat, correo electrónico, etc.) se lleven a cabo gestiones diferenciadas de cobranza persuasiva y/o preventiva a patrones selectos, con la finalidad de generar presencia fiscal que promueva e incentive al cumplimiento de las obligaciones patronales.

Beneficios.
- *Aumento en la recaudación directa del Instituto.*
- *Reducción en los costos de cobranza para el instituto.*
- *Fortalecimiento de la presencia del Instituto a través de canales de servicio remotos.*
- *Poner a disposición de los patrones los medios de contacto e información necesaria, que permita la regularización de sus adeudos y solventación sus dudas en materia de fiscalización y cobranza.*
- *Reducción del riesgo de incumplimiento, al implementar campañas preventivas y persuasivas de cobranza.*

Servicios DIR
Acorde a la tendencia de modernización del Instituto, se pretende que a través del Centro de Contacto se oriente por medio de llamadas telefónicas y canales de servicios remotos a los usuarios y/o patrones en temas relacionados con: Denuncias Fiscales, es caso de incumplimientos a las disposiciones fiscales en materia de

seguridad social; se brinde soporte tecnológico, normativo y simultáneo; que facilite el uso de los sistemas de la DIR SIROC y SIDEIMSS; se asesore sobre el uso del Buzón Tributario como medio de difusión, se facilite la Verificación de personal Institucional, en conjunto con la Autoría de documentos firmados electrónicamente y temas diversos enfocados con la difusión de servicios o nuevos proyectos de las áreas normativas y operativas de la DIR, así como recabar información para la mejora de los procesos DIR.

Beneficios.

- *Brindar información oportuna a los usuarios internos y externos del Instituto para la correcta ejecución de procesos en los sistemas de la DIR.*
- *Generación de información para la mejora de los procesos DIR.*
- *Asesorar a patrones, derechohabientes y público en general respecto de los servicios DIR.*
- *Dar a conocer a sectores específicos información actualizada acorde a sus obligaciones patronales.*

Estimado de consumo.

Con la finalidad de que licitante cuente con los elementos de planeación en su oferta económica, se considera los máximos y mínimos de los minutos facturados, con base al comportamiento del ejercicio 2017 - 2018 por campaña, considerando los aumentos de demanda operativa y derivado de la implementación de nuevas campañas asignadas a Servicios DIR.

18 MESES DE OPERACIÓN						
EJERCICIO	SERVICIO	MINUTOS PS-P	MINUTOS IVR	CANTIDAD SMS	CANTIDAD BLASTER	CANTIDAD CORREO ELECTRONICO
Jul - Dic 2019	Máximo	2,344,320	984,614	77,900	75,000	5,152,454
	Mínimo	1,406,592	590,769	46,740	45,000	3,091,472
Ene - Dic 2020	Máximo	5,448,960	1,961,971	155,800	150,000	10,304,908
	Mínimo	3,269,376	1,177,183	93,480	90,000	6,182,945
TOTAL MAXIMO		**7,793,280**	**2,946,586**	**233,700**	**225,000**	**15,457,362**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Especificaciones Técnicas

1. Glosario de términos.

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
DIR	Dirección de Incorporación y Recaudación.
01800 ó Número a 10 dígitos para llamada nacional desde cualquier punto del país sin costo de larga distancia al usuario (se usarán ambas nomenclaturas de manera indistinta, con el mismo significado)	Número telefónico que permite a las personas realizar una llamada sin costo de larga distancia desde cualquier parte de la República Mexicana.
ACD	Función de sistema de distribución automático de llamadas telefónicas provenientes del IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en inglés) antes de ser atendidas por el Centro de Contacto.
Administrador de campaña	Se refiere al área requirente y administradora de cada campaña, quien cuenta con las facultades y capacidad normativa para tomar decisiones sobre la operación de esa campaña.
Blending / llamadas Blending	Refiere a la combinación de dos tipos de servicios de atención de llamadas entrantes y llamadas salientes, lo anterior implica la gestión por un mismo agente de ambos tipos de llamadas telefónicas (Entrada / Salida) ("BLEND", verbo en inglés).
Blaster / Robocall	Sistema que brinda el servicio automatizado de marcación de llamadas masivas automáticas o pregrabadas con la opción de enlazarse con un operador telefónico para contactar a un grupo determinado de usuarios finales.
Buzón de Voz	Sistema centralizado para manejo de mensajes telefónicos de un grupo o persona. Permite a los usuarios recibir y almacenar tanto los mensajes de voz como los datos del usuario cuando llaman al Centro de Contacto para solicitar algún servicio.
Campañas DIR	Son las campañas de DIR, segmentadas por Cobranza y Servicios DIR (Cobranza Inbound, SIROC, SIDEIMSS, Denuncias Fiscales, Verificación de personal, Autoría de documentos firmados electrónicamente y Buzón tributario, entre otras que incorpore la DIR).
DNC	El Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) es el proceso que orienta la estructuración y desarrollo de planes y programas para el establecimiento y fortalecimientos de conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes de una organización.
Medio de captación/ Canales de servicio remotos.	Los medios de comunicación pueden ser telefónicos (llamadas de entrada (Inbound), llamadas de salida (Outbound) o llamadas de entrada y/o salida (Blending),

	Mensajes de Texto SMS, Mensajes MMS, blaster, buzón de voz Internet, Correo Electrónico, Chat, Web y Redes Sociales, entre otros).
Chat	Conversación electrónica por escrito en tiempo real (instantáneamente) entre dos o más personas a través de Internet.
Componentes Habilitadores	Componentes utilizados en los servicios PS-I, PS-P, PS-I Especializado MST, PS-P Especializado, incluye mampara, sillas, computadoras, insumos tecnológicos, accesorios telefónicos o SoftPhone con diademas estereofónicas alámbricas o inalámbricas con controlador de volumen que integre características DSP para el procesamiento digital de la voz compatible con la mayoría de las tecnologías de USB con micrófono y supresor de ruido, tipo Plantronics o equivalente y todo el equipamiento necesario para que los agentes pueda cumplir con las funciones encomendadas.
	Para los agentes PSP y PSP Especializados incluirá mamparas con gaveta en parte superior y tapizado con tela absorbente de ruido, sillas ergonómicas con respaldo, giratorias, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos, con dimensiones mínimas de 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad y acordes a las dimensiones de las mamparas proporcionadas por el licitante.
CRM	Software para la administración de la relación con los clientes (Customer Relationship Management, por sus siglas en inglés).
DID	Servicio que permite que las llamadas entrantes al conmutador puedan alcanzar la extensión de una persona específica sin la asistencia de una operadora (Direct Inward Dialing, por sus siglas en inglés).
Hardware	Se refiere a todas las partes tangibles de un sistema informático; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos. Son cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.
interacciones	Evento de atención por cualquier medio de captación hacia los usuarios del CCIMSS.
IVR	La Respuesta de Voz Interactiva, por sus siglas en inglés Interactive Voice Response, es una tecnología de telefonía que les permite a los clientes interactuar con los diferentes sistemas de atención.
Llamadas de Entrada (Inbound)	Llamadas telefónicas de entrada realizadas por los usuarios al Centro de Contacto.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Llamadas de Salida (Outbound)	Llamadas telefónicas de salida realizadas por el Centro de Contacto a usuarios del servicio o derechohabientes, contribuyentes y público en general.
MMS	Por sus siglas del término en inglés Multimedia Messaging Service, es un estándar de mensajería que le permite a los teléfonos móviles enviar y recibir contenidos multimedia, incorporando sonido, video o fotos.
Mail o correo electrónico	Servicio utilizado en internet que permite el intercambio de mensajes entre usuarios. Junto con el mensaje se pueden adjuntar archivos. Para enviar un mensaje de correo electrónico es necesario tener la dirección del destinatario (se identifica por la @).
PS-I	Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye tanto la infraestructura, mobiliario, equipos de cómputo y todo lo necesario para la correcta operación del servicio de centro de contacto, incluyendo el operador humano para la atención de las interacciones en los medios de captación designados.
PS-P	Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye tanto la infraestructura, mobiliario, equipos de cómputo y todo lo necesario para la correcta operación del servicio de centro de contacto, sin incluir el operador humano para la atención de las interacciones en los medios de captación designados. El operador humano, en este caso, es proporcionado por el Instituto.
SIROC	El Servicio Integral de Registro de Obras de Construcción.
SIDEIMSS	El Sistema de Dictamen Electrónico del Instituto Mexicano del Seguro Social.
Solución ofertada	Herramienta informática que proporcione el licitante para gestión de los diferentes medios de captación y canales de servicio remotos, incluyendo la parte de reguardo, reportería y análisis.

2. Generales.

2.1. Se requiere que el licitante cuente con las certificaciones mínimas descritas en el documento Anexo técnico, éstas se deberán mantener vigentes y en su caso, ser renovadas durante la vigencia del contrato.

2.2. La DIR requiere la implementación de un Centro de Contacto para la puesta en marcha de las campañas DIR acordes a las necesidades del instituto.

2.3. La ventana de servicio inicialmente es de 09:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes, tiempo del centro de la República, pudiendo sufrir modificaciones en día y horario, con base a la demanda y servicios a ofrecerse. En caso de requerir alguna modificación con los días y horarios de atención, la DIR notificará con anticipación al proveedor mediante correo electrónico.

2.4. La operación normal de las campañas DIR se realizará con personal PS-P que el Instituto proporcione.

2.4.1. Se requiere un "Proyecto de continuidad operativa", el cual consiste en que el posible licitante deberá proporcionar personal PS-I con todos sus componentes habilitadores para la atención de las campañas DIR, cuando los administradores de la campaña lo ameriten por procesos internos de la DIR o demanda operativa; la implementación se podrá realizar durante la vigencia del contrato, considerando lo siguiente:

2.4.1.1. La DIR deberá notificar por escrito al área requirente y al proveedor la solicitud del personal PS-I que gestionará las campañas DIR, esto con hasta 10 días hábiles antes de la fecha a implementar. El administrador de las campañas DIR enviará en su solicitud el número de agentes a incorporar, tiempo de la jornada laboral y medio de captación de las actividades a realizar.

2.4.1.2. El proveedor deberá de cubrir el 100% de la plantilla, es decir, la capacidad instalada vigente en el momento de la solicitud.

2.4.1.3. El personal que proporcione el proveedor tiene que contar con el perfil de PS-I, estipulado en el Anexo técnico y presentar documentación que lo acredite.

2.4.1.4. Los administradores de la campaña se reservaran el derecho de verificar y aprobar la información del personal PS-I que propone el posible proveedor para determinar si se consideran aptos para atender las campañas DIR y cubrir la capacidad instalada.

2.4.1.5. El personal seleccionado por el área requirente y administradora de la campaña, se deberá presentar a laborar en las instalaciones que determine el Instituto, el día acordado en la solicitud del "Proyecto de continuidad operativa".

2.4.1.6. Los administradores de las campañas DIR se encargarán del control, capacitación en temas específicos de la DIR y seguimiento a flujos de operativos del personal que gestionará de cada una de las campañas DIR outbound e inbound.

2.4.1.7. Sí el proveedor incumple con la fecha compromiso a implementar, la capacidad instalada o los requisitos mínimos del perfil PS-I del "Proyecto de continuidad operativa", será acreedor a una deductiva mensual por cada campaña (Cobranza/Servicios DIR).

2.4.1.8. Los administradores de la campaña se reservaran el derecho de verificar y evaluar el desempeño del personal, conforme al perfil PS-I solicitado en el Anexo técnico y con base

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

a las actividades enunciadas en los flujos de operación de la DIR. Si el personal no cumple con los requerimientos del Instituto, a petición expresa de los administradores de la campaña, el licitante deberá realizar una sustitución, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

2.4.2. En caso de que el Instituto por causas fortuitas o de fuerza mayor, se vea imposibilitado a brindar el servicio de atención telefónica, generación de llamadas, atención de chat, correo electrónico, pagina web, en sus instalaciones por parte de los PS-P DIR, se requiere la habilitación de estaciones, en donde el Instituto lo determine, para la continuidad de negocio del 50% de la plantilla de agentes y supervisores que se encuentren operando al momento de presentarse la contingencia, dichas estaciones podrán ser operadas por PS-P o PS-I según el esquema de operación vigente.

2.5. El proveedor deberá de proporcionar cada una de las siguientes figuras, conforme a los lineamientos establecidos en el Anexo técnico para cada perfil, estos deberán ser exclusivos para gestiones de las campañas DIR durante la ventana de servicio y duración del contrato, fungiendo como apoyo sustantivo a partir del 1er. día hábil del inicio de los servicios y con aprobación de los administradores de la campaña:

2.5.1. Gerente de operaciones.

- Será el responsable de sugerir estrategias operativas a los admiradores de las campañas DIR, procurando el alcance de objetivos por campaña y canal de servicio remoto, a través del monitoreo y análisis de los diferentes indicadores de operación definidos por el Instituto.
- Gestionar la solicitud de proyectos DIR a desarrollar y mejorar por el proveedor para asegurar que cuenten con la funcionalidad y características requeridas por el área administradora de la campaña.
- Coordinación, control y supervisión del personal que le asigne el Instituto y aquel que proporcione el proveedor para las campañas DIR.
- Seguimiento de los requerimientos del área administradora de la campaña, participando en todo el proceso de transición e implementación de la solución ofertada por proveedor.
- Generar y actualizar los flujos operativos y de la solución ofertada por el licitante para gestión de las campañas DIR, contribuyendo con aprobación del área administradora de la campaña mejoras en la operación.

2.5.2. Capacitador.

- Se encargará de brindar sesiones de capación al personal operativo, mandos medios y gerenciales en temas solicitados por el área administradora de la campaña.
- Realizará evaluaciones de conocimiento posteriores a las capacitaciones impartidas emitiendo resultados por persona.
- Analizará los resultados y proyectara los principales DNC del personal asignado, generando un plan de seguimiento general e individual para la mejora de sus áreas de oportunidad reportadas al personal de la DIR.

- Desarrollará y enviará al personal de la DIR mensualmente un programa de capacitación, que incluya actividades de integración, material de apoyo para la capacitación y los demás lineamientos que se indican en este documento, en el apartado de capacitación.
- Operará en conjunto con el personal que designe el Instituto, la solución ofertada por el proveedor para el control y registro de las capacitaciones.

2.5.3. Analista de soporte técnico y tecnológico (TI).

- Brindar soporte tecnológico de las fallas que se presente en la solución ofertada por el licitante del área operativa de la DIR, esto para la solución y prevención de las mismas.
- Generar reportes para el análisis las principales deficiencias presentadas en la solución ofertada, generando acciones preventivas, correctivas y definitivas de las mismas.
- Dar mantenimiento a la solución ofertada por el proveedor, conforme al calendario entregado al inicio de los servicios.
- Elaborar reporte acumulativos por fallas conforme a los lineamientos establecidos por el Instituto.

2.5.4. Analista de base de datos o de negocio WFM.

- Carga y generación de bases de datos con la información que le proporcione el Instituto.
- Análisis de la información contenida en los servidores institucionales de las campañas DIR.
- Elaboración de reportes y presentaciones ejecutivas del comportamiento de la operación, indicadores de operación, administración de carteras de cobranza, entre otros que determine el personal de la DIR.

2.5.5. Los administradores de la campaña se reservaran el derecho de verificar y evaluar el desempeño del personal, conforme al perfil solicitado en el Anexo técnico y con base a las actividades enunciadas en este documento. Si el personal no cumple con los requerimientos del Instituto, a petición expresa de los administradores de la campaña, el licitante deberá realizar una sustitución, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

2.6. Las campañas DIR, se operarán en las instalaciones centrales del Instituto ubicadas en la calle de Toledo 21 piso mezzanine, dentro del conjunto Tokio –Toledo o donde el Instituto lo determine, conforme al Anexo técnico, para lo cual se requerirá por parte del proveedor la instalación de posiciones de atención y componentes habilitadores, incluyendo el hardware y software para el desempeño de sus funciones, así como todos los elementos de red, switches y cableado necesarios para la interconexión a la red LAN del Instituto.

2.7. El licitante deberá considerar en su propuesta económica que el Instituto proveerá las líneas telefónicas de entrada-salida (troncales y cabezas de grupo) en configuración SIP, R2, o las que el Instituto determine; en caso de que el Instituto requiera más estaciones de servicio PS-P con llamadas de salida, el podrá habilitar líneas telefónicas adicionales; también el Instituto determinara los servidores de cómputo, con las características solicitadas en el Anexo técnico, necesarios para el alojamiento de la solución ofertada por el proveedor, almacenamiento de las bases de datos, así como

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

el lugar físico de instalación dentro de un SITE para su alojamiento, siendo responsabilidad del proveedor su incorporación y uso mediante la solución ofertada.

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

2.9. Al inicio del servicio, se requerirá la implementación de 39 posiciones PS-P, 4 posiciones de supervisión PS-P y 3 posiciones de administración, con los componentes habilitadores y mobiliario acorde al anexo técnico, las cuales serán susceptibles a incrementarse o decrementarse, conforme al comportamiento de los trámites, servicios y campañas, pudiendo generar un crecimiento de hasta el 100% de la capacidad instalada inicial.

2.9.1. Las estaciones PS-P y las de administrador deberán ser instaladas donde el instituto lo determine con las características pactadas en el Anexo técnico, las gestiones de transición las podrá realizar el proveedor a partir del siguiente día hábil de la notificación de fallo hasta 1 día antes del inicio del servicio, en caso de incumplimiento el proveedor será acreedor a una pena convencional.

2.10. Se requiere que el proveedor proporcione al menos 4 opciones de herramientas informáticas compatibles con el sistema operativo, solicitado por el Instituto en el Anexo técnico, para la programación, administración y recuperación de gestión de bases de datos relacionales, editores gráficos y generadores de códigos QR. Las herramientas informáticas serán utilizadas para realizar cruces de información masiva de las carteras a gestionar por la campaña de Cobranza DIR y para el diseño de mensajes multimedia o correos electrónicos, que se enviaran a través de canales de servicios remotos.

2.10.1. Se requiere que el licitante considere en su solución ofertada las versiones más actualizadas de las herramientas informáticas.

2.10.2. El Instituto se reservará el derecho de seleccionar 1 o varias soluciones ofertadas y solicitará su instalación en los 3 equipos de administrador requeridos al inicio del servicio.

2.11. Para la puesta en marcha de las campañas DIR, a partir de la notificación de fallo se requiere de un plan de transición para la implementación de las campañas DIR de acuerdo al Anexo Técnico y presente documento.

3. Flujos de operación.

3.1. La información, los flujos operativos, los insumos para la gestión de llamadas de entrada / salida, mascarás de captura, árboles de decisiones y ejemplos de reportes esperados de la operación, mensajes de espera, árbol de navegación, CRM, BI, entre otros documentos serán entregados al posible proveedor mediante un requerimiento escrito por la DIR para el desarrollo de los mismos, previo al inicio del contrato con la antelación suficiente; por lo cual el licitante podrá iniciar su proceso

de transición y desarrollo desde el día siguiente que se publique la notificación de fallo para la puesta en marcha al momento del inicio de los servicios. Si el proveedor incumple con la implementación de la solución ofertada, descrita en este documento, o no cuenta con las características enunciadas en el requerimiento del proyecto del área requirente y administradora de la campaña; será acreedor a las penas convencionales hasta que se tenga una entrega formal acorde a los lineamientos del requerimiento y mediante una "Acta de entrega-recepción" del servicio, donde las áreas implicadas se encuentren en acuerdo.

3.2. Los flujos de IVR y operación se anexan en el disco adjunto "Flujos DIR".

1. Solución ofertada por el licitante.

1.1. Se requiere que el posible proveedor otorgue a la DIR una solución que tenga la capacidad de administrar y permita tomar decisiones operativas por parte del personal institucional, de todos los canales de captación (telefónico) y de servicios remotos establecidos en el presente documento (llamadas de entrada, llamadas de Salida, Buzón de Voz, SMS, MMS, Blaster, correo electrónico, chat, etc.), es decir, en la cual convivan bases de datos para la administración de los resultados, monitoreo y consultas de información de acuerdo a lo que establezca el área requirente. Además de permitir la conexión con sistemas de la DIR.

1.2. Se requiere una herramienta informática (solución ofertada) para la atención de llamadas telefónicas que permita realizar interacciones blending, es decir, gestión de llamadas entrantes y llamadas salientes por un mismo agente telefónico si tener que cambiar de perfil o versión de la herramienta.

1.3. Se requiere que la solución ofertada permita realizar llamadas a teléfonos fijos locales y larga distancia; celulares locales y larga distancia. Entendiéndose como área local la Ciudad de México, por lo cual el proveedor deberá considerarlo para su configuración.

1.4. La solución que proporcione el proveedor debe tener la capacidad de transferencia entre las campañas disponibles en el árbol del IVR, previamente diseñado por el Instituto, y/o números telefónicos que proporcione el Instituto.

1.5. Se requiere que la solución ofertada que utilicen los agentes telefónicos de las campañas DIR, cierre la sesión de la aplicación y deje de facturar el servicio, cuando presente inactividad por un periodo de 10 minutos en los estados que hagan referencia a avail, preview, aftercallwork y notready, los estados restantes no aplicaran en esta regla.

1.6. Se requiere que el administrador de la campaña o el personal que él determine, pueda programar el tiempo de los estados de interacción por campaña, ejemplo ACW, avail conforme a las necesidades de la operación.

1.7. La solución ofertada por el proveedor debe identificar a los patrones que se han gestionado en las campañas DIR, cuáles han sido los canales de captación y canales de servicios utilizados y en qué momento se ha realizado cada interacción.

1.8. Se requiere que la solución del proveedor cuente con comunicación tipo chat entre los operadores, supervisores y administradores de las campañas DIR, permitiendo seleccionar 1 o más agentes, crear grupos por campaña que el supervisor o los administradores consideren, limitado a que el perfil de agente telefónico solo pueda contactar a su supervisor asignado. En caso de que las necesidades de

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

la operación lo requieran, solo el supervisor o los administradores de las campañas podrán otorgar los permisos en la solución ofertada que proporcione el licitante, para que un agente telefónico pueda visualizar y contactarse con los demás miembros de su equipo.

1.9. Se requiere que las conversaciones tipo chat, mencionadas en el punto anterior, sean guardadas para consulta y descarga por el perfil de supervisión y administrador.

1.10. Se requiere que la solución ofertada muestre el histórico de interacciones por evento, es decir, que cada gestión exista un campo de notas/observaciones el cual debe acumular la información de cada interacción sin que pueda editarse, y debe mostrar el agente, fecha y hora, calificación de la llamada e información capturada por cada agente en cada evento de interacción.

1.11. La solución ofertada por el licitante deberá proporcionar información de todo el proceso de gestión, contemplando como mínimo reportes en línea e históricos por: ID de interacción, fechas; rango de fechas; intervalo de tiempo; día; semana; mes; año; tiempo de atención; segmentación por campañas; hora de inicio; duración; número telefónico del patrón (DID) ID cliente; respuestas de la encuesta de satisfacción; calificación de la llamada, chat o correo; registro de normativa, tema y subtema; quién inicia la atención y la concluye; entre otros que vengan descritos en los requerimientos que proporcione la DIR al licitante, debiendo permitir la exportación de información en formatos planos (TXT, CSV), HTML, PDF, WORD y EXCEL. El Instituto definirá los campos y formatos en los que el proveedor deberá entregar dicha información. El proveedor deberá brindar al Instituto claves de acceso para consultas siendo estas enunciativas más no limitativas.

2. Módulo de supervisión.

Se requiere, conforme al Anexo técnico, un módulo de supervisión que permita visualizar en tiempo real el comportamiento de la operación por campaña o medio de difusión, monitorear los parámetros e interacciones (llamadas entrantes/salientes, chat, correo y servicios brindados por la DIR) on-line y en su caso intervenir en tiempo real en la atención que estén brindando sin que el interlocutor lo pueda detectar. Se requieren como mínimo 8 licencias de acceso para este módulo.

3. Reportes.

Además de los reportes establecidos en el Anexo técnico, las campañas de la DIR requieren adicionalmente los siguientes:

	PERIODICIDAD			
REPORTE	DIARIO	SEMANAL	QUINCENAL	MENSUAL
Reporte de no disponibilidad de la operación.	✓			✓
Análisis de las principales fallas		✓		✓
Interacciones de Buzón de Voz por campaña	✓			✓

Si el proveedor no entrega los reportes antes de las 11 horas, conforme a los tiempos mencionados y con los lineamientos que solicita la DIR, se aplicará la deductiva correspondiente.

4. De los manuales de operación.

Para la implementación e inicio del contrato y los servicios, el proveedor debe detallar, documentar, proporcionar, habilitar todos los componentes para la validación correspondiente por el personal de la DIR, en conjunto con todos los manuales de cada solución ofertada que se proporcione, en caso de incumplimiento en las entregas el proveedor será acreedor de una pena convencional.

5. **Del resguardo de la información.**
   5.1. Se requiere que todas las interacciones de todos los medios de captación sean grabadas en audio y video según corresponda, para el caso de servicios remotos (SMS, MMS, BLASTER, chat, correo electrónico, etc.) se requiere que se guarde cada interacción, esto según corresponda el canal de comunicación, en formato descargable y de reproducción compatible con reproductores de Windows o con la paquetería de office.
   5.2. Durante los primeros 5 días hábiles de cada mes del contrato, el proveedor deberá hacer un resguardo acumulado de la información contenida en los servidores del Instituto asignados a las campañas DIR, en discos duros extraíbles con capacidad de 8 TB, los cuales serán proporcionados por el posible proveedor, los cuales se entregaran al administrador de la campaña una vez que llene su capacidad. Se resguardaran todas las interacciones generadas por llamadas telefónicas, grabaciones de buzón de voz, chats, correos electrónicos, canales de servicios remotos, entre otros servicios que realice la DIR. En caso, de que la capacidad del servidor se esté saturando, el proveedor deberá realizar una depuración de la información más antigua, dejando solamente en el servidor aquella menor a 4 meses.
   5.3. Los primeros 10 primeros días hábiles de la puesta en marcha del contrato, el proveedor deberá entregar un calendario de resguardo y depuración de los servidores conforme a la capacidad del mismo, además de cumplir con las actividades en las fechas estipuladas en el calendario. Si el proveedor incumple con la entrega del calendario será acreedor a una pena convencional, además de que, sí las actividades plasmadas en el calendario de resguardo, no se realizan en las fechas y horarios acordados, el proveedor será acreedor a la pena convencional.

6. **Deficiencias de la solución ofertada.**
   6.1. La solución ofertada del licitante, deberá funcionar acorde a los lineamientos establecidos de cada requerimiento, para el buen funcionamiento de la operación, estando conforme a las condiciones detalladas en el anexo técnico. En caso de presentar deficiencias, el Instituto notificará la falla mediante correo electrónico al proveedor, para que éste determine y realice la solución, una vez que la incidencia ha sido resuelta, el proveedor deberá responder al Instituto, mediante correo electrónico o algún otro medio de comunicación, el horario de cierre de la incidencia, la cual se dará por solucionado cuando el administrador de la campaña o el personal que él designe, autorice el tiempo de afectación.
   6.2. Además conforme al punto anterior, el proveedor enviará de manera diaria antes de las 12 horas: un reporte de no disponibilidad de la operación concentrando todas las fallas presentadas, en el cual detalle como mínimo ID de la falla, fecha de inicio, fecha de fin, hora inicial y final, tiempo de afectación, número de agentes afectados, campaña que presentó la falla, persona que notifico la incidencia, breve descripción de la incidencia presentada, la solución aplicada, las acciones

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

correctivas y para evitar la recurrencia, las acciones preventivas y en su caso la solución definitiva. Además el licitante debe enviar de manera semanal un análisis graficado con el listado de las principales fallas presentadas, recurrencia, causa raíz y plan de seguimiento/mantenimiento para poder llegar a una solución definitiva de la incidencia.

6.3. La solución ofertada por el posible proveedor serán probadas, validadas y puestas en operación al recibir la aprobación de la DIR por escrito, conforme al "Acta de entrega- recepción del servicio" desde el primer día de operaciones. El personal designado por el Instituto podrá definir y solicitar al proveedor la actualización o modificación de cualquier herramienta informática o canal de atención cuando así lo requiera sin costo adicional para el Instituto.

7. Proceso de facturación.

7.1. El posible proveedor generará un esquema de facturación de las campañas DIR, desglosado por mes, minutos susceptibles de pago, cantidad de servicios remotos exitosos/completados, que deberán ser comprobados por el área administradora de la campaña, y emitirá solo 2 facturas por mes, estas podrán aumentar y modificarse conforme las necesidades de la operación, la segmentación es la siguiente:

- 7.1.1. Cobranza DIR (llamadas de salida outbound)
- 7.1.2. Servicios DIR (llamadas de entrada inbound)
  - 7.1.2.1. Cobranza Inbound
  - 7.1.2.2. SIROC
  - 7.1.2.3. SIDEIMSS
  - 7.1.2.4. Denuncias Fiscales
  - 7.1.2.5. Verificación de personal y autoría de documentos firmados electrónicamente
  - 7.1.2.6. Buzón tributario
  - 7.1.2.7. Otros nuevos proyectos que implemente la DIR, durante la vigencia del contrato.

7.2. Los servicios de las campañas DIR se facturarán conforme a la ventana de servicio establecida, considerando los minutos de servicio devengados para telefonía, a partir del log-in y se concluirá con el log-off, en la solución ofertada por el proveedor, descontando en la factura los minutos susceptibles que hagan referencia los estados y auxiliares de baño, coaching, lunch, además de los tiempos en los cuales se halla presentado fallas con la solución del licitante.

7.3. Para los canales de servicio remotos (SMS, BLASTER, correo electrónico, MMS) se facturaran conforme a la cantidad tipificada en los resultados como completados/exitosos.

8. Termino del contrato.

Al finalizar la vigencia del contrato con el licitante, el licitante deberá proporcionar toda la información que se haya generado durante la vigencia del mismo, bajo los protocolos y estándares que solicite la DIR, con el fin de facilitar la transición y migración de los servicios. Asimismo el proveedor está obligado a brindar el apoyo necesario al nuevo licitante para la transición del servicio, con la finalidad que la operación de las campañas DIR no se vean afectadas, de acuerdo a lo establecido en el Anexo técnico.

9. Medios de captación y canales de servicio remotos.

9.1. Llamadas de Salida (OUTBOUND)

9.1.1. Las llamadas de salida se realizarán con líneas telefónicas provista por el Instituto, las cuales el proveedor deberá incorporarlas a la solución del Centro de Contacto de las campañas Cobranza y Servicios DIR.

9.1.2. La solución ofertada que proporcione el proveedor para gestionar llamadas de salida, deberá tener la funcionalidad blending, aunque la ejecución de éstas sea de una campaña outbound, además de permitir al agente telefónico la posibilidad de retener y generar una segunda llamada de salida, para transferencia y/o conferencia con personal institucional o externo.

9.1.3. Los administradores de la campaña podrán configurar la marcación general de manera progresiva, automática y predictiva, en el momento que lo determinen, esto mediante un aplicativo independiente.

9.2. Llamadas de Entrada (INBOUND)

9.2.1. Se requiere una solución que permita la distribución automática de llamadas telefónicas provenientes del IVR para asignarlas a las colas de espera de atención de los agentes de acuerdo a las campañas.

9.2.2. El Instituto podrá solicitar modificaciones o incorporaciones al IVR Institucional sin generar ningún costo adicional. La solicitud de las mismas, se realizará con antelación por personal del Instituto y deberá ser atendida e implementada sin deficiencias por el licitante en un plazo no mayor a 3 días hábiles.

9.2.3. Se requiere que las llamadas de entrada ingresen al número telefónico 01 800 que el Instituto determine, a través de navegación en el IVR, donde los usuarios puedan seleccionar la opción definida por la DIR en el árbol de navegación.

9.2.4. Al inicio del servicio se requerirán 3 líneas telefónicas dedicadas (DID´s dedicados) para recepción de llamadas de las campañas Denuncias Fiscales, SIROC y SIDEIMSS, mismas que podrán ser incrementadas durante la vigencia del contrato. Dichas líneas deberán ser provistas por el proveedor, las cuales contarán con mensaje de bienvenida en el IVR y serán direccionadas durante la ventana de operación a los agentes telefónicos asignados a las campañas correspondientes; además si lo determina el área administradora de la campaña también se podrán direccionar al buzón de voz de la campaña.

9.2.5. Se requiere que la solución ofertada para gestionar las interacciones de las campañas DIR, permita designar prioridades de atención por campaña y agente, estas serán establecidas y programadas por el administrador o el personal que él determine, de acuerdo a la cola de espera y a la prioridad de operación.

9.2.6. Durante la navegación en el IVR se requiere que el usuario escuche música de fondo, que determine el Instituto, esto mientras espera a ser atendido, además de grabaciones que le mencionen el tiempo promedio de espera, cuando elija alguna opción del árbol del IVR conforme al flujo de operación de la campaña.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

9.2.7. Las llamadas en cola de espera deberán incluir: opciones de mensajes variados, información del tiempo estimado en el que será atendida la interacción del cliente, para que éste pueda tomar la decisión de ser transferido a buzón de voz o esperar a que un agente telefónico se encuentre disponible para atenderlo.

9.2.8. La solución que proporcione el proveedor para gestionar llamadas, deberá tener la funcionalidad blending, aunque la ejecución de llamadas sea de una campaña inbound, además de permitir al agente telefónico la posibilidad de retener y generar una segunda llamada de salida, para transferencia y/o conferencia con personal institucional o externo a teléfonos fijos locales y larga distancia; celulares locales y larga distancia.

9.2.9. La recepción de llamadas de entrada debe contener como mínimo datos de número telefónico de quien está llamando, ID único de interacción.

9.3. Buzón de voz

9.3.1. Se requiere la implementación de buzón de voz cuando las campañas DIR se encuentren fuera de la ventana de servicio, en la cual los usuarios que se comuniquen a la opción del IVR designada para las campañas DIR, puedan dejar mensajes de voz. Además si el área administradora de la campaña lo determina, este también se habilitará durante la ventana de servicio, cuando existan tiempos de espera excesivos para la atención, conforme al flujo operativo y al árbol de decisión del IVR Institucional.

9.3.2. La habilitación de una solicitud nueva o modificación en su contenido del buzón voz, debe ser a solicitud explicita de personal de la DIR con antelación, a través de la herramienta propuesta por el posible proveedor, la solicitud deberá ser atendida e implementada en un plazo no mayor de 3 días hábiles.

9.3.3. La carpeta donde se alojaran las grabaciones de buzón de voz, deberán instalarse en los equipos de cómputo de los supervisores y administradores de las campañas, para consulta y seguimiento de procesos internos DIR; se deberá restringir el acceso a solo el personal que determine el Instituto y solo se podrán eliminar aquellas grabaciones que ya hayan sido resguardadas y entregadas a la DIR para evitar saturaciones.

9.3.4. Se requiere un reporte diario para la identificación específica de cada mensaje de voz, mostrando teléfono del remitente, id de la interacción, fecha y hora del mensaje.

9.3.5. De manera mensual el licitante deberá entregar el respaldo del acumulado de grabaciones que ingresan al buzón de voz por campaña, en conjunto con el reporte acumulado de interacciones mensuales que ingresaron por este medio, conforme al punto anterior, asegurando el resguardo de la información, en caso de incumplimiento el proveedor será acreedor a una deductiva.

9.4. SMS y MMS

9.4.1. Se requiere el envío de SMS y MMS a teléfonos móviles a través de la solución ofertada por el proveedor.

9.4.2. EL número del cual se emitirán los SMS y MMS seleccionados debe estar enmascarado con el remitente "IMSS", en caso de que el remitente no se muestre como se solicita, el licitante será acreedor de una deductiva.

9.4.3. Se requiere que los usuarios a los que se les emita un SMS y MMS, puedan contestar a través del mismo mensaje y en su caso seleccionar una opción de respuesta.

9.4.4. Se requiere que el servicio pueda funcionar para la implementación de encuestas a los usuarios, permitiendo seleccionar una respuesta de un listado.

9.4.5. Se requiere que en el SMS se puedan incorporar ligas cortas (link) que remitan a sitios web y descarga de archivos.

9.4.6. Se requiere que mediante MMS el Instituto pueda enviar imágenes, códigos QR e incuso videos cortos a los usuarios seleccionados.

9.4.7. Cuando no exista disponibilidad de entrega, se puedan configurar los intentos que la DIR requiera.

9.4.8. Se debe poder configurar fechas y horarios de envío, así como configuración de disponibilidad de capacidad de atención en cola.

9.4.9. Se requiere reportes que muestren la información de todo el proceso de generación, envío, recepción, entrega y estatus del SMS y MMS.

9.4.10. De manera mensual se realizará por parte de proveedor, un respaldo de todos los SMS y MMS enviados por teléfono móvil, los cuales se entregarán al finalizar el contrato o cuando el área administradora del contrato lo determine.

9.5. *BLASTER*

9.5.1. Se requiere el envío de mensajes pregrabados a teléfonos fijos locales y larga distancia; celulares locales y larga distancia.

9.5.2. Se podrá solicitar que el número del cual se emite la llamada para contestar el mensaje pregrabado esté enmascarado con el remitente "IMSS" o con el DID Institucional (01800), en caso de que no se muestre como lo solicita la DIR, proveedor será acreedor a una deductiva.

9.5.3. Durante el mensaje, el interlocutor podrá seleccionar alguna opción a través del uso de teclas de selección, con la cual se detonen acciones como regresar la llamada o generar una llamada (click to call).

9.5.4. Se requiere que el servicio pueda funcionar para la implementación de encuestas al usuario, emitiendo respuestas al seleccionar una tecla en su teléfono.

9.5.5. Cuando no exista disponibilidad de entrega, se pueda configurar las veces de intentos que la DIR requiera.

9.5.6. Se debe poder configurar fechas y horas de entrega, así como configuración de disponibilidad de capacidad de atención en cola.

9.5.7. Se requiere que los reportes muestren la información de todo el proceso de generación, envió, recepción, entrega y estatus del mensaje de voz pregrabado.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

9.5.8. De manera mensual se realizará por parte de proveedor, un respaldo de todos los BLASTER enviados por teléfono, los cuales se entregarán al finalizar el contrato o cuando el área administradora del contrato lo determine.

9.6. *Correo electrónico*

9.6.1. El nombre de usuario del correo electrónico lo determinará el Instituto y deberá terminar con la nomenclatura "@imss.gob.mx", la cual será gestionada y administrada con las reglas que el Instituto considere; sin permitir la emisión de respuestas por parte de los usuarios, esta regla podrá ser modificada cuando el personal de la DIR lo requiera.

9.6.2. La solución ofertada deberá permitir como mínimo el envío de 60,000 correos por día, asegurando que la cuenta no sea considerada como SPAM.

9.6.3. La DIR requiere una solución que permita realizar el envío masivo de correos electrónicos, mediante la carga de una plantilla determinada con texto, imágenes, códigos QR y links de consulta y descarga.

9.6.4. Se requiere que se puedan cargar archivos TXT con layout definidos por Instituto, la información deberá identificarse y relacionarse con la base de datos de las interacciones por cliente de la solución "CRM".

9.6.5. Para el envío de estos correos se requiere un disparador que permita programar fechas y horarios de envío a un listado de usuarios determinado y los distribuya de manera uniforme si la DIR así lo requiere.

9.6.6. Al finalizar el envío de cada carga de correos electrónicos, la solución propuesta, deberá emitir un resumen con la cantidad y porcentaje de los correos enviados, recibidos, error en cuenta y aquellos que no fue posible que se entregaran. Además la solución debe mostrar y permitir descargar el listado de correos electrónicos erróneos, esto para depurar las bases institucionales por parte del personal de la DIR.

9.6.7. La información generada deberá ser guardada en los servidores del Instituto conforme a lo estipulado en este documento y el Anexo técnico.

9.6.8. Cuando el Instituto lo determine solicitará la descarga completa o parcial de todos los correos electrónicos emitidos, recibidos, erróneos de periodos en tiempos determinados, el proveedor tendrá máximo 3 días hábiles para entregar esta descarga, en caso de incumplimiento se acreditará al proveedor una deductiva.

9.7. *Chat*

9.7.1. La DIR podrá solicitar durante la vigencia del contrato el servicio de Chat para la atención de patrones.

9.7.2. El servicio de chat, deberá ser de tipo público, donde el peticionario que ingresa pueda establecer una sesión con uno de los agentes del centro de contacto y realizar cualquier tipo de pregunta relacionada con el servicio, sin requerir por parte del peticionario ningún tipo de herramienta adicional, para poder hacer uso del servicio.

9.7.3. La herramienta brindada por el licitante deberá ser suficiente con una conexión a Internet con un navegador común estándar y sus componentes tradicionales para acceder al servicio de chat. En caso de requerir instalación de componentes de Java, JavaScript o similares, que no formen parte de la configuración estándar en los navegadores, estos deberán estar disponibles con algún hipervínculo desde la pantalla de la aplicación para ser bajados y ejecutados por el peticionario final con instrucciones claras para ello.

9.7.4. El acceso para el servicio de chat podrá ser personalizado por el Instituto de acuerdo a sus necesidades, idealmente estos botones deberán ser configurables sin costo adicional para el Instituto durante la vigencia del contrato.

9.7.5. El usuario podrá entrar al chat con nombre, correo electrónico y/o número móvil, sin necesidad de crear un usuario

9.7.6. La solución del proveedor deberá distribuir las interacciones de manera automática y equitativa según la disponibilidad de los agentes, adicionalmente el supervisor podrá re direccionar de manera manual las interacciones a un agente determinado.

9.7.7. Todos los chat deben ser respaldados en grabaciones y formatos planos .TXT

9.7.8. Los usuarios/patrones podrán descargar la conversación al finalizar la sesión de chat.

9.7.9. A través del chat se debe aplicar encuesta de satisfacción al usuario.

9.7.10. La herramienta informática deberá contar con un módulo de monitoreo en línea y de consulta que permita crear formatos de evaluación de calidad por interacción.

9.8. *Encuestas de satisfacción*

9.8.1. Se requiere que al finalizar la atención en cualquiera de los medios de captación y canales de servicio remotos, el interlocutor pueda contestar una encuesta de satisfacción.

9.8.2. La encuesta debe ser administrada por la DIR, para la activación, configuración de preguntas y respuestas, con la opción de que el agente pueda enviar la encuesta o que de manera automática al finalizar cada interacción se envíe al interlocutor.

9.8.3. Se deberá realizar un resguardo de la información contenida en la herramienta en el servidor del Instituto para consulta o descarga cuando el área administradora de la campaña lo determine.

10. Capacitación del personal de las campañas DIR.

10.1. Al inicio de operaciones, el proveedor deberá haber concluido el proceso de capacitación de la solución ofertada a los agentes, supervisores y personal que será asignado a la operación, de acuerdo a lo establecido en el Anexo técnico; así mismo deberá contar con la aprobación por parte del área administradora de la campaña, en caso de incumplimiento se aplicará la pena convencional correspondiente.

10.2. Se requiere que al menos en 2 ocasiones por mes el proveedor brinde capacitación a los agentes telefónicos PS-P o PS-I según aplique, de las campañas DIR en temas como cobranza persuasiva, negociación, manejo de objeciones, habilidades telefónicas, manejo de herramientas / sistemas / Office, trato al cliente, protocolos de atención, ortografía, dicción, manejo de estrés, liderazgo, trabajo en equipo y demás temas que proponga y solicite el área administradora de la DIR;

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

así como proponer e implementar 1 vez al mes dinámicas de integración, el proveedor deberá acumular 6 horas de capacitación mensuales, que contemplen el "Programa de capacitación mensual" y en caso de aplicar el seguimiento al personal "No apto", esto a consideración del área administradora de las campañas DIR y de acuerdo a las demandas operativas.

10.3. Se requiere que el proveedor proporcione 6 horas de capacitación mensuales, que contemplen el "Programa de capacitación mensual" y en caso de aplicar el seguimiento al personal "No apto", que podrán ser divididas en horas por días al personal de supervisión y directivo de las campañas DIR, en temas definidos por la DIR, como por ejemplo FODA, liderazgo, ISO 9001, procesos, manejo de personal, administración de cartera, esquemas de supervisión y diseño e implementación de indicadores de servicio y demás temas que solicite la DIR.

10.4. El capacitador que proporcione el licitante, deberá realizar evaluaciones de cada capacitación que brinde al personal de la DIR, la calificación mínima esperada será de 80, en caso de ser menor, es decir "No apto", el capacitador deberá desarrollar e implementar un plan de seguimiento individual que asegure su aprobación de la evaluación. El capacitador deberá entregar los resultados de las evaluaciones en un periodo no mayor a 2 días hábiles, en caso de incumplimiento será acreedor a una deductiva.

10.5. En cada sesión de capacitación, el personal de la DIR evaluará el desempeño del expositor, éste deberá obtener un promedio mínimo de 85, si el promedio de su evaluación es menor, el proveedor será acreedor a una deductiva.

10.6. Se requiere que el proveedor de manera mensual, entregue el "Programa de Capacitación Mensual" con 5 días hábiles de anticipación, antes del inicio del mes correspondiente en que se llevará acabo la sesión, esto para la coordinación de tiempos y autorización de la implementación. El plan de capacitación mensual debe contener fechas propuestas de las capacitaciones, lugar, temas, material de capacitación, evaluaciones, público objetivo, duración de la capacitación, capacitador. En caso de incumplimiento será acreedor a una deductiva.

10.7. El personal que brinde las capacitaciones debe contar con el perfil solicitado en el anexo técnico y demostrar la competencia con documentos que el proveedor entregue a la DIR, mediante certificaciones; el área administradora de las campañas DIR validará y dará visto bueno.

10.8. Se requiere una solución independiente para el control y registro de la capacitación, el cual debe permitir:

10.8.1. Cargar y consultar material de estudio

10.8.2. Cargar y generar capacitaciones virtuales, con archivos y bibliotecas multimedia.

10.8.3. Generar formularios de evaluación para medir la capacitación de agentes y supervisores.

10.8.4. Generar evaluaciones en línea.

10.8.5. Generar resultados de las evaluaciones, considerando la captura por parte del capacitador de un análisis de necesidades en base a los resultados obtenidos.

10.8.6. Generar un kárdex personal con los históricos de capacitaciones y evaluaciones por persona por promedio.

10.8.7. Consultar y descargar resultados de las evaluaciones en Excel por persona y grupos de personas.

11. Base de datos.

11.1. La información debe ser almacenada y administrada en servidores de cómputo a cargo del Instituto, donde deberán ser instalados los aplicativos y herramientas necesarias para la operación de las campañas DIR.

11.2. Los respaldos de información (contenido de la base de datos de las campañas DIR y las grabaciones de las llamadas del medio de captación, la información generada de los canales servicios remotos y la solución ofertada por el licitante) serán realizados por parte del personal del proveedor en coordinación con personal del Instituto, mediante previo acuerdo entre las partes y aprobación del área administradora de la campaña.

11.3. El Instituto se reserva el derecho de modificar la estructura de las bases de datos fuentes del proceso, por lo que en su caso, el proveedor deberá realizar los ajustes correspondientes a fin de que la operación sea acorde con la estructura de las bases de datos proporcionada por el área administradora de la DIR, asimismo es posible que durante la vigencia del contrato se requiera la modificación de alguna regla de negocio de acuerdo a la información provista por el área requirente y administradora de la campaña, estás solicitudes de actualización se realizaran con 15 días naturales de anticipación para que el proveedor pueda gestionar su desarrollo, en caso de incumplimiento se realizará la deductiva correspondiente.

11.4. Se requiere que el proveedor documente e informe por escrito al Instituto sobre los procedimientos, métodos y políticas a utilizar, respecto de almacenamiento local, almacenamiento en servidores del Instituto, almacenamiento en sistemas de copias de seguridad, almacenamiento en dispositivos externos, almacenamiento en cualquier otro medio que el proveedor determine. Estos estarán sujetos a una posible auditoria por parte del Instituto para verificar el correcto manejo de la información y bases de datos.

11.5. Asimismo y una vez cumplida la relación contractual entre las partes, se deberá realizar un borrado seguro de cualquier base existente, registro electrónico o escrito que contenga información o datos personales contenidos en los servidores que prestarán el servicio y que se encuentran instalados en el Instituto, apegados a la normatividad vigente establecida por el Instituto. Así mismo al retirar los equipos de cómputo utilizados por agentes de las campañas DIR, el proveedor deberá ejecutar el proceso de borrado seguro, entregando al administrador de la campaña y ventanilla única, el certificado que así lo acredite.

12. Confidencialidad de la información y datos personales.

12.1. El proveedor debe manifestar por escrito el compromiso de mantener la seguridad y resguardo de la información, suscribiendo un cláusula de confidencialidad acorde a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales. En dicha cláusula se incluirán entre otros requisitos los establecidos en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales publicados en el Diario Oficial de la Federación el 30 de septiembre de 2005 y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

12.2. Será responsabilidad del proveedor la gestión de todos los riesgos relativos a la información, esto implica identificar tanto usuarios autorizados y no autorizados, así como la alteración, destrucción o divulgación de la información. La seguridad de la información consistirá en la protección activa de la información, de tal manera que sólo los usuarios autorizados por el Instituto puedan almacenarla y consultarla en el momento que lo requieran.

12.3. Para lo relacionado al cumplimiento de confidencialidad de información y manejo de datos personales, el proveedor deberá tener estricto apego a lo mencionado en los documentos Anexo Técnico y Términos y Condiciones. En caso de incumplimiento, será acreedor a la aplicación de las deductivas y penas que correspondan.

12.4. Los medios de almacenamiento de información que el proveedor proporcione y que contengan datos personales de los usuarios e información sensible, restringida o confidencial del Instituto, deberán ser guardadas en un área segura a final de cada día laborable.

12.5. El proveedor debe entregar al Instituto su aviso de privacidad de datos acorde a lo establecido por el INAI.

12.6. En caso de incumplimiento por parte del proveedor, el Instituto aplicará las medidas jurídicas necesarias para garantizar la protección de los datos, por lo cual el proveedor estará sujeto a la normatividad y legislación que los organismos reguladores establezcan en la materia.

12.7. Una vez cumplida la relación contractual, el proveedor deberá suprimir todas las bases de datos, registros e información que haya sido entregada por el Instituto en todos los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información.

13. CRM

13.1. El Instituto proporcionará con antelación suficiente, a partir de la notificación de fallo conforme al contrato, el requerimiento completo y detallado, estipulando las reglas de negocio para cada campaña, las descritas en este documento son enunciativas más no limitativas y pueden ser modificadas por el personal DIR de acuerdo a las necesidades del Instituto.

13.2. El CRM deberá tener el desarrollo para poder realizar interconexiones con servidores, páginas web o plataformas que el instituto indique, además deberá poder gestionarse en conjunto con la solución que proponga el posible proveedor para la gestión de los diferentes medios de captación y demás canales de servicio remotos.

13.3. La sesión debe expirar cuando se identifique un tiempo de inactividad de 10 minutos en los perfiles facturables de agente telefónico, conforme a una plantilla mensual que emitirá el área administradora de la campaña.

13.4. El CRM debe ser instalado en los servidores del Instituto, para tales efectos, la Instituto informará al posible proveedor el sitio de los servidores.

13.5. El CRM debe administrar las bases de datos e información que el Instituto proporcione y estás serán administradas al 100% por personal de la DIR.

13.6. El posible proveedor debe entregar los manuales operativos del CRM para cada perfil que solicite el Instituto, acordes a la operación requerida, por lo que en caso de incumplimiento se aplicará

la deductiva correspondiente. Además deberá capacitar al personal de la DIR para el uso del CRM antes de la implementación.

13.6.1. El posible proveedor 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 requerida para la prestación del servicio de centros de contacto.

13.7. El posible proveedor debe demostrar que la solución propuesta tiene la capacidad de soportar los requerimientos establecidos en la volumetría de minutos de operación de las campañas, para lo cual deberá proporcionar, habilitar y documentar el detalle de la composición y relación entre los componentes de la solución tecnológica ofertada.

13.8. El posible proveedor dentro de su propuesta deberá describir los mecanismos de redundancia, que permitan enfrentar problemas técnicos y operativos para mantener la prestación continua del servicio, en caso de presentarse alguna contingencia, mismos que formarán parte de la solución tecnológica que oferta, detallando la composición de estos mecanismos y la relación que los mismos guardarán con los componentes de la solución ofertada, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico.

13.9. En caso de contingencia de caída de los servidores o situación que impida la operación, la solución del proveedor o un desarrollo adicional deberá funcionar sin la necesidad de estar conectado a la web, para que posteriormente la información capturada sea cargada a los servidores por medio de un layout, base de datos o similar.

13.10. La solución ofertada deberá identificar, relacionar, organizar y desplegar las interacciones por patrón de acuerdo a los canales de servicios o medios de captación mencionados en este apéndice en los que ha existido interacción con el Instituto, lo anterior mediante cargas de archivos planos (.TXT, o CVS o el que el Instituto determine) con un layout determinado por el Instituto, debiendo identificar y organizar a los patrones (RFC) por lote, siendo la llave de identificación el RFC.

13.11. El para la campaña de Cobranza DIR CRM debe realizar gestiones de patrones por RFC por lote, siendo el ID de cada patrón el RFC, pudiendo gestionar sus datos de contacto de hasta 10 números telefónicos y 10 correos electrónicos precargados en el layout inicial, además de permitir que el agente agregue hasta 10 números telefónicos y correos electrónicos durante la gestión.

13.11.1. Se requiere que cada número telefónico y correo electrónico sea calificado por medio de etiquetas que el agente seleccionará y estas pueden ser consultadas mediante una herramienta informática, que permita exportarlas generando en un reporte con los datos que determine el Instituto.

13.11.2. Se requiere que el CRM administre la cartera de forma secuencial de acuerdo a la carga realizada y que el administrador de la campaña pueda programar la marcación manual, automática, progresiva y predictiva.

13.11.3. Los campos de la máscara de gestión serán determinador por el personal de Instituto y las reglas serán especificadas de acuerdo a lo establecido en el requerimiento que proporcione el Instituto.

13.12. Para las campañas de servicios DIR se requiere una máscara de captura con campos y reglas de negocio por cada uno, estas serán determinadas por el Instituto.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

13.12.1. Todas las interacciones deberán de tener un folio de campaña e ID de interacción y serán alojadas en los servidores del Instituto.

13.12.2. Se requiere un módulo de búsqueda de tickets para su seguimiento.

13.12.3. Los campos de búsqueda serán por RFC, rango de fecha (siendo la última fecha de gestión la que se tomará en cuenta) o folio de campaña.

13.13. Se requiere que los reportes de la solución propuesta para todas las campañas que aplique, contengan al menos la información de todas las interacciones de los medios de captación y canales de servicio remotos.

13.13.1. RFC
13.13.2. Nombre o razón social
13.13.3. Listado de teléfonos y su calificación registrada por el agente
13.13.4. Intentos de contactación por cada número registrado.
13.13.5. Listado de correos electrónicos y su calificación registrada por el agente.
13.13.6. Histórico de interacciones de contactación y seguimiento de todas las campaña, permitiendo segmentarlas.
13.13.7. Número de folio
13.13.8. Fecha y hora de cada gestión.
13.13.9. Desglose de tiempos por estado de cada gestión.
13.13.10. Campaña
13.13.11. Nombre del agente
13.13.12. LoginID del agente
13.13.13. DID (Número telefónico) del usuario con clave lada (10 dígitos).
13.13.14. Tipificación de la gestión completa de todas las campañas.
13.13.15. Cantidad y porcentaje de Interacciones entrantes, atendidas, abandonadas y transferidas.
13.13.16. Tiempo promedio de llamada/ interacción por agente.
13.13.17. Tiempo promedio de ASA, es decir, tiempo promedio de respuesta.
13.13.18. Tiempo total de conexión por agente, con desglose de estados y auxiliares.
13.13.19. Reporte de la trazabilidad específica de cada una de las llamadas, desde el contacto del usuario hasta su conclusión, incluyendo para llamadas telefónicas opciones seleccionadas en el IVR tanto para el acceso como para la encuesta de salida, así como detalles del DID.
13.13.20. Cantidad de llamadas/ interacciones totales en espera
13.13.21. Cantidad de llamadas/ interacciones por Direct Inwart Dialing o Direct Dial-In (DID) del número telefónico tanto de entrada como de salida.
13.13.22. Cantidad de chat y correo electrónico por agente.
13.13.23. Cantidad de llamadas/ interacciones concluidas por el usuario o cortadas por el agente.
13.13.24. Cantidad chats concluidos por el usuario o cortados por el agente.

13.14. Debe permitir exportar la información contenida en este sistema a efecto que el IMSS pueda efectuar reportes, análisis y tendencias respecto al servicio y sus características; cuando menos la información obtenida deberá poderse exportar al menos en los formatos *.CSV, *.PDF *.TXT, *.XLS, *.DOC. Lo anterior sin perjuicio del que el Instituto defina con posterioridad los campos y formatos en los que deberá entregarse dicha información.

13.15. La herramienta debe permitir el ingreso de los agentes y supervisores a través de usuario y contraseña, y debe contabilizar el tiempo de conexión, debiendo mostrar en un reporte el nombre del

agente, LoginID, tiempo de conexión, tiempo de desconexión, momentos de Login y Logout, por día, periodo y campaña; en caso de utilizar los auxiliares y estados, también deben ser contabilizados.

14. Inteligencia del negocio.

14.1. El Instituto proporcionará con antelación suficiente, a partir de la notificación de fallo conforme al contrato, el requerimiento completo y detallado, estipulando las reglas de negocio para cada campaña, las descritas en este documento son enunciativas más no limitativas y pueden ser modificadas por el personal DIR de acuerdo a las necesidades del Instituto.

14.2. Interconectarse con el CRM, con la solución ofertada para la captación de llamadas, con los canales de servicio remotos, entre otras que el licitante detalle en su solución y aquellas que el Instituto solicite.

14.3. Se solicita un cubo de variables que permita la creación por parte del personal de la DIR, dependiendo del perfil de roles, de cualquier tipo de reporte adicional dentro de la propia herramienta de seguimiento.

14.4. Calcular diferentes coeficientes de correlación de temas Institucionales con las peticiones por interacción, por agente, por campaña o como se señala específicamente en el requerimiento de campaña.

14.5. Generar bitácoras, reportes y estadísticas de la operación de las campañas DIR para ser consultadas por los Supervisores y personal designado por el Instituto que permita la exportación de información, en los formatos pdf, xls, doc, etc.

14.6. Generar gráficos interactivos derivados del cruce de datos seleccionados.

14.7. El proveedor deberá configurar, diseñar y desarrollar las interfaces, protocolos y funcionalidades necesarias para integrar la información resguardada en las herramientas informáticas que proporcione el licitante y entregar la documentación correspondiente, así como los manuales de operación del BI.

14.8. Cada vez que el Instituto lo solicite, el licitante deberá exportar y entregar los reportes en documento electrónico respecto al CRM, la base de conocimiento y Bussines Inteligence que haya generado durante la vigencia del servicio y cuyos datos hayan sido alojados en los servidores. En el formato que se acuerde con el Instituto y el proveedor, para lo cual el proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

15. Componentes habilitadores (hardware, software y mobiliario)

15.1. El proveedor debe proporcionar Infraestructura telefónica (conmutador, teléfonos, IP, diademas y todo aquello necesario para la operación). Infraestructura de datos (computadoras, bases de datos, herramientas informáticas, 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 su solución tecnológica propuesta incluyendo seguridad informática perimetral y componentes de su solución central, estas deberán soportar el software que proporcione el licitante y garanticen su estabilidad al momento de operar con ellos.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

15.2. Los equipos de cómputo deben cumplir con las características establecidas con el Anexo Técnico. Además en específico para la DIR, se requiere que la capacidad en el disco duro sea de al menos 500 GB para las posiciones de agente telefónico, las posiciones de supervisor y administrador deberán contar con al menos 1 TB; y memoria RAM de 16 GB. Si el proveedor no cumple con lo solicitado será merecedor de una deductiva.

15.3. Las computadoras para agentes deben tener inhabilitadas las entradas/salidas para medios de almacenamiento externo, por ejemplo USB, CD/DVD, redes inalámbricas y/o cualquier otro medio que pueda ser utilizado para la extracción o ingreso de información. La función de "imprimir pantalla" debe ser inhabilitada. Las medidas antes mencionadas podrán modificarse e incrementarse de acuerdo a las necesidades identificadas en la operación.

15.4. Únicamente para las posiciones de administrador requieren 3 discos duros externos de 4TB, con interface USB 3.0.

15.5. Se requiere de diademas estereofónicas con controlador de volumen que integre característica DSP para el procesamiento digital de voz con micrófono, supresora de ruido, tipo Plantronics. compatible con la mayoría de las tecnologías de USB.

15.6. Se requieren mínimo 6 adaptadores de USB tipo "Y", para la conectividad de 2 diademas estereofónicas (descritas en el punto anterior) a una misma línea telefónica, esto para poder realizar monitoreos presenciales de una interacción.

15.7. Los equipos de cómputo deberán contar con la instalación de software debidamente licenciado y certificado de antivirus y spyware, el proveedor deberá proporcionar el licenciamiento que ampare el uso de dicho software.

15.8. El proveedor debe proporcionar al personal del Instituto el password de administración de los equipos de cómputo correspondientes a PS-P de supervisión y agente telefónico, el cual de preferencia deberá de ser genérico para todos los equipos de la DIR.

15.9. Se requiere que el proveedor proporcione un cronograma de mantenimiento y actualización del hardware y software de las Campañas DIR, el cual deberá cumplirse conforme a las fechas pactadas, estas solo se podrán modificar a petición del personal del Instituto y cuando él lo requiera.

15.10. El mobiliario debe estar en buenas condiciones de operación y será ergonómico, el diseño podrá ser similar al que actualmente se tiene en el Instituto. Las Mamparas y sillas para agentes y supervisores deberán cumplir con lo estipulado en el documento Anexo Técnico.

15.11. Se requiere la instalación de 3 escritorios ejecutivos, con sillones ejecutivos giratorios y reclinables, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos, con dimensiones mínimas de 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad y cabecera.

15.12. Se requiere inicialmente 3 pantallas de supervisión para las campañas DIR, de tamaño de 60 pulgadas LED, Smart TV, con entrada de HDMI y USB. El administrador de la campaña podrá solicitar una pantalla adicional, dependiendo de las necesidades operativas, además estas serán instaladas donde el personal de la DIR lo determine, para monitorear y controlar los principales indicadores de la operación, así como posibles.

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

15.14. Para el caso del suministro del equipo de cómputo o electrónico el proveedor deberá realizar la sustitución por uno nuevo o condiciones óptimas, sin costo adicional para el Instituto; estos remplazos se realizarán cuando el Instituto lo determine y tiempo que demore el proveedor en realizar el cambio será considerado para la deductiva correspondiente.

16. Penas y deductivas aplicadas a las campañas DIR.

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE % DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN	EJEMPLO DE APLICACIÓN DEL LA FÓRMULA
Deductivas					
Disponibilidad en el servicio de la solución ofertada, como: Telefonía, Servicios remotos, IVR, CRM y toda aquella infraestructura física y tecnológica solicitada por la DIR.	Se debe cumplir con un nivel de servicio de disponibilidad de 99%.Días hábiles o los que se requieran conforme las necesidades de la operación.	1% por cada medio punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las tres partes que conforman la fórmula de cálculo final: 1. [(Total de tiempo de prestación del servicio - Total del tiempo de servicio No disponible) / (Total de tiempo de prestación del servicio)] * 100= **% de disponibilidad del servicio.** 2. (% de Nivel de servicio a cumplir (99%) – % de disponibilidad del servicio)* 2 (1% de cada medio punto porcentual)= **% de Incumplimiento de Nivel de Servicio.** 3. (Deductiva máxima (Valor de la factura) - (% de incumplimiento de nivel de Servicio)= **Monto a deducir en la factura.**	**Datos:** -Total de tiempo de prestación del servicio: 220500 -Total del tiempo de servicio No disponible: 4000 -Nivel de Servicio a cumplir: 99% -Deductiva: 1% X cada medio punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio. **Aplicación de la fórmula** 1. [(220500 - 4000) / (220500)] * 100= 98.18 2. (99% - 98.18%)*2= 1.64 3. 152145 - 1.64*= 2495
Capacitación durante la vigencia del contrato	**Programa de capacitación:** 5 días hábiles antes del inicio del mes en el que se llevará a cabo la capacitación.	$1,000 por cada día de atraso imputable al proveedor.	100%	(Tiempo total de retraso en días) * ($1,000.00)= importe a deducir en la factura	**Datos:** - Tiempo total de retraso en días: 5 - Deductiva: 1000 **Aplicación de la fórmula:** 5 X 1000= 5,000
	Capacitación Al menos 12 horas de capacitación en las fechas y		100%		**Datos:** - Tiempo total de retraso en horas = 3.5 - Deductiva = 500

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

	horarios establecidos en el "Programa de Capacitación Mensual", las cuales incluirán capacitación y seguimiento para personal que resulte "No apto" derivado del examen de aprovechamiento.	$500 por cada hora y/o fracción de atraso imputable al proveedor en un horario de 08:00 a 19:00 horas		(Tiempo total de retraso en horas o fracción) * ($500.00) = Importe a deducir de la factura.	**Aplicación de la fórmula** 4 X 500 = 2,000
	Resultados: Entrega de resultados 2 días hábiles después de llevada a cabo la capacitación a todo el personal. En caso de contar con personal con estatus de "No apto", entrega de resultados finales 2 días hábiles después de llevado a cabo el seguimiento.	$1,000 por cada día de atraso imputable al proveedor.	100%	(Tiempo total de atraso en días) * ($1000.00) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** - Tiempo total de atraso en días: 2 - Deductiva: 1000 **Aplicación de la fórmula:** 2 x 1000 = 2,000
	Evaluación de desempeño del Expositor: Calificación mínima de 85.	3% del costo total de la factura de cada campaña en caso de no obtener la calificación mínima.	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las tres partes que conforman la fórmula de cálculo final: (Factura mensual) - (3%) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** Valor de la factura mensual: 10,000 Deductiva: 3% **Aplicación de la fórmula:** 10000 X .03% = 300
Envío de SMS y BL con enmascarado o DID único	En caso de identificarse mensajes sin enmascarado con el remitente "IMSS/01800Institucional" se aplicará la deductiva	2.5% de la facturación mensual de la campaña correspondiente	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final: (Total de la facturación mensual) (2.5%) = 2.5% de la facturación	**Datos:** Total de la facturación mensual: $200,000.00 Deductiva: 2.5% **Aplicación de la fórmula:** 200,000.00 X 0.025 = 5,000
Interrupción del servicio en las instalaciones del Instituto provistas por el proveedor.	Hasta 1 hora de interrupción del servicio integral en instalaciones del Instituto en días hábiles en horario de 8 a 20 horas.	$2,600 por minuto fuera de servicio imputable al proveedor	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final: (Tiempo total de minutos fuera de servicio imputables al proveedor) * ($2,600.00) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** Minutos fuera de servicio: 10 Deductiva: 2,600 **Aplicación de la fórmula:** 10 X 2,600 = 26, 000

Entrega de componentes habilitadores: Mobiliario.	**Mobiliario:** 2 días hábiles a partir de la notificación al proveedor por correo electrónico a la Mesa de Servicio	$1,000 x cada 1 hora o fracción de hora de retraso dentro de la ventana de operación de las campañas.	100%	(Tiempo total de horas o fracción de retraso) * ($1,000.00) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** Tiempo total de retraso de horas: 2 Deductiva: $1000 **Aplicación de la fórmula:** 2 X 1000 = 2,000
Entrega de componentes habilitadores solicitados durante la vigencia del contrato: Hardware y Software.	**Hardware y software:** 1 hora a partir de la notificación al proveedor por correo electrónico a la Mesa de Servicio.	$100 x cada 1 minuto de retraso dentro de la ventana de operación de las campañas.	100%	(Tiempo total de retraso de minutos) * ($100.00) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** Tiempo total de retraso de minutos: 15 Deductiva: 100 **Aplicación de la fórmula:** 15 X 100 = 1,500
Entrega de correos emitidos por el Instituto mediante la "Solución ofertada" por el proveedor.	3 días hábiles después de la solicitud por parte del área requirente.	$1,000 x cada 1 hora o fracción de hora de retraso	100%	(Tiempo total de horas o fracción de retraso) * ($1,000.00) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** Tiempo total de retraso de horas: 2 Deductiva: $1000 **Aplicación de la fórmula:** 2 X 1000 = 2,000
Modificaciones a la "Solución ofertada"	15 días naturales después de la solicitud	$1,000 x cada 1 hora o fracción de hora de retraso	100%	(Tiempo total de horas o fracción de retraso) * ($1,000.00) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** Tiempo total de retraso de horas: 2 Deductiva: $1000 **Aplicación de la fórmula:** 2 X 1000 = 2,000

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE % DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN	Ejemplo de aplicación de la fórmula
Penas convencionales					
Manuales e instructivos de operación de la Solución ofertada.	Por cada día de atraso a los 7 días hábiles posteriores al inicio del servicio	2.5% de la facturación mensual de cada campaña por día natural de atraso a entera satisfacción del área técnica y requirente.	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final: (Total de la facturación mensual) * (2.5%) = 2.5% de la facturación (2.5% de la facturación) * (día natural de atraso) = Importe total de la deductiva	**Datos:** **Total de la facturación mensual: $200,000.00** Días de atraso: 2 Deductiva: 2.5% **Aplicación de la fórmula:** 200,000.00 X 0.025 = 5,000 5,000.00 X (2) = 10,000.00

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Habilitación de componentes para validación de la solución ofertada por parte del personal de la DIR.	30 días antes de iniciar los servicios o al inicio de los servicios	$10, 000.00 X día de atraso.	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final: (Días de atraso) * (10, 000) = Total de la deductiva	**Datos:** Días de atraso: 2 Deductiva: 10, 000 **Aplicación de la fórmula:** 2 X 10,000= 20, 000
Entrega de la infraestructura Física y tecnológica (Hardware, Software, Solución ofertada) y campañas funcionando de acuerdo a las características solicitadas por el área requirente.	**Entrega de infraestructura (física y tecnológica)** Al inicio de operación a partir del 1 de octubre de 2019	2.5 % de la facturación mensual de cada campaña por cada día natural de atraso en la prestación del servicio a entera satisfacción del área requirente.	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final: (Total de la facturación mensual) * (2.5%) = 2.5% de la facturación (2.5% de la facturación) * (día natural de atraso) = importe total de la deductiva	**Datos:** Total de la facturación mensual: $200,000 00 Días de atraso: 2 Deductiva: 2.5% **Aplicación de la fórmula:** 200,000.00 X 0.025 = 5,000 5,000.00 X (2) = 10,000.00
Entrega de reportes periódicos de las campañas DIR conforme a la periodicidad definida por el Instituto.	**Entrega de reportes de campañas de Servicios** -Entrega de reporte diarios: Antes de las 11:00 a.m. -Entrega de reportes semanales: al siguiente día hábil del término de la quincena a más tardar a las 11:00 a.m. -Entrega de reportes mensuales: al día hábil siguiente de concluido el mes antes de las 11:00 a.m.	$1,000 x cada 1 hora o fracción de hora de retraso	100%	(Tiempo total de horas o fracción de retraso) * ($1,000.00) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** Tiempo total de retraso de horas: 2 Deductiva: $1000 **Aplicación de la fórmula:** 2 X 1000 = 2,000
Implementación de nuevos canales de servicios o herramientas informáticas solicitadas y notificadas por la DIR	Por cada día de atraso posterior a los 15 días hábiles después de notificar por escrito al proveedor.	2.5% sobre la facturación mensual de la campaña por cada día natural de atraso.	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final: (Total de la facturación mensual) * (2.5%) = 2.5% de la facturación (2.5% de la facturación) * (día natural de atraso) = importe total de la deductiva	**Datos:** Total de la facturacion mensual: $200,000.00 Días de atraso: 2 Deductiva: 2.5% **Aplicación de la fórmula:** 200,000.00 X 0.025 = 5,000 5,000.00 X (2) = 10,000.00

No suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales entregados por el Instituto, una vez cumplida la relación contractual entre las partes o finalizada la campaña respectiva donde se hayan utilizado datos personales, esto es, aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información	Por cada día natural de atraso en la aplicación del borrado seguro.	2.5 % de la sumatoria de todas las facturaciones por campaña durante la vigencia del contrato, por cada día natural de atraso.	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final: (Total de las facturaciones mensuales por campaña) * (2.5%) = 2.5% de la facturación (2.5% de la facturación) * (día natural de atraso) = Importe total de la deductiva	**Datos:** Total de la facturación de la campaña de Cobranza durante la vigencia del contrato: $2,000,000.00 Total de la facturación de la campaña de Servicios durante la vigencia del contrato: $4,000,000.00 Total de las facturaciones mensuales: $6,000,000.00 Días de atraso: 2 Deductiva: 2.5% **Aplicación de la fórmula:** 6,000,000.00 X 0.025 = $150,000 150,000.00 X (2) = $300,000.00
Personal PS-I	**Solicitud de personal PS-I conforme los requisitos definidos por la DIR** 10 días hábiles antes de su implementación	$100 x cada 1 minuto de retraso dentro de la ventana de operación de las campañas, después la fecha de implementación	100%	(Tiempo total de retraso de minutos) * ($100.00) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** Tiempo total de retraso de minutos: 480 Deductiva: $100.00 **Aplicación de la fórmula:** 480X 100 = 48, 000
	Sustitución de personal PSI 5 días hábiles a partir de la solicitud	$100 x cada 1 minuto de retraso dentro de la ventana de operación de las campañas.			
Resguardo de información del Centro de Contacto	Se deberá entregar un calendario para el resguardo de información mensual del Centro de Contacto, dentro de los primeros 10 días hábiles de inicio del contrato.	$1,000 por cada día de atraso imputable al proveedor.	100%	(Tiempo total de retraso en días) * ($1,000.00)= Importe a deducir en la factura	**Datos:** - Tiempo total de retraso en días: 5 - Deductiva: 1000 **Aplicación de la fórmula:** 5 X 1000= 5,000

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

	Se deberá realizar un resguardo de la información de forma mensual conforme el calendario entregado por el proveedor.				
Capacitación para el inicio de operaciones	**Programa de capacitación de la solución ofertada:** 30 días naturales antes del inicio del servicio o al inicio de los servicios	$1,000 por cada día de atraso imputable al proveedor.	100%	(Tiempo total de retraso en días) * ($1,000.00)= Importe a deducir en la factura	**Datos:** - Tiempo total de retraso en días: 5 - Deductiva: 1000 **Aplicación de la fórmula:** 5 X 1000= 5,000
	Capacitación en las fechas y horarios establecidos en el "Programa de Capacitación".	$500 por cada hora y/o fracción de atraso imputable al proveedor en un horario de 08:00 a 19:00 horas	100%	(Tiempo total de retraso en horas o fracción) * ($500.00) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** - Tiempo total de retraso en horas = 3.5 - Deductiva = 500 **Aplicación de la fórmula** 4 X 500 = 2,000
Transferir en cualquier momento los datos personales entregados por el Instituto a cualquier tercero sin contar con la autorización por escrito del IMSS. Utilizar los datos personales entregados por el Instituto: para fines distintos a los establecidos en cada una de las campañas que hacen uso de datos personales. No guardar confidencialidad respecto de los datos personales entregados por el Instituto.	Deductiva por cada dato personal	$ 50,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados	100%	(# de datos del sujeto que sean transferidos) ($50,000.00)= Importe a deducir en la factura	**Datos:** - Datos del personal: 5000 - Deductiva: 50,000 **Aplicación de la fórmula:** (50, 000) (5, 000)= 250, 000, 000
Entrega de documento en donde se de definan los procedimientos del proveedor para garantizar la seguridad de la información del cliente	10 días hábiles antes del inicio del contrato o al inicio del contrato	$1,000 por cada día de atraso imputable al proveedor.	100%	**(Tiempo total de retraso en días) * ($1,000.00)= Importe a deducir en la factura**	**Datos:** - Tiempo total de retraso en días: 5 - Deductiva: 1000 **Aplicación de la fórmula:** 5*1000=5000

Entrega del personal del personal del proveedor, de acuerdo a las figuras establecidas en este documento y con el perfil del anexo técnico, exclusivamente para gestiones de las campañas DIR durante todo contrato	7 días hábiles antes del inicio del contrato o al inicio del contrato	2.5 % de la sumatoria de todas las facturaciones por campaña durante la vigencia del contrato, por cada día natural de atraso.	100%	**(Tiempo total de retraso en días) * (2.5 de la factura mensual)= Importe a deducir en la factura**	**Datos:** Total de la facturación mensual: $200,000.00 Días de atraso: 2 Deductiva: 2.5% **Aplicación de la fórmula:** 200,000.00 X 0.025 = 5,000 5,000.00 X (2) = 10,000.00

17. Administradores y áreas requirentes de las campañas DIR.

Instancia administradora y requirente	Nombre	Cargo	Rúbrica	Firma
Coordinación de Servicios Integrales	Lic. Javier Navarrete Salazar	Titular de la Coordinación de Servicios Integrales		
		Titular de la División de Servicios Subdelegacionales		

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

Apéndice ""CAMPAÑAS DyC""

Objetivos.

El Instituto en sus Campañas Derechohabiente y Contribuyente, requiere la contratación de una empresa calificada en el manejo y administración de Centro de Contacto que:

- Brinde atención a peticiones presentadas por derechohabientes, contribuyentes y público en general de manera veraz, oportuna, con calidad y buen trato, en relación a prestaciones, trámites y servicios proporcionados por el Instituto Mexicano del Seguro Social "IMSS" y así, propiciar el acercamiento de los ciudadanos a los tramites digitalizados.
- Dé continuidad al servicio que se brinda actualmente, al mismo tiempo manteniendo los Niveles de Servicio.
- Proponga acciones de mejora permanente de los servicios a proporcionar.
- Atienda a los peticionarios a través de los siguientes medios: Telefonía, Chat, Correo Electrónico y Redes Sociales, por medio de agentes o herramientas automatizadas.

Alcance

El Centro de Contacto deberá cumplir al menos los siguientes puntos:

- Operación regida por Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's).
- Interacción tecnológica de comunicaciones (voz y datos) con los sistemas informáticos, bases de datos y aplicativos, que el Instituto Mexicano del Seguro Social "IMSS" en sus Campañas Derechohabiente y Contribuyente consideren necesarios para brindar los servicios y que se especificarán en cada uno de los apéndices que integran el presente documento.
- Servicios relacionados con el procesamiento electrónico de datos, mismos que permitan efectuar reportes y estadísticas, confiables y claros, que indiquen el desempeño actual e histórico de los servicios brindados al usuario y al Instituto y que permitan la toma de decisiones orientadas a optimizar los recursos del CCIMSS y que se especificará en el presente documento.
- Deberá estar preparado para la posible interacción con ciertas iniciativas de servicios presenciales y remotos, así como aquellas que formen parte de las estrategias del Gobierno Federal y que el Instituto Mexicano del Seguro Social "IMSS" solicite y determine.
- Monitorear y supervisar los servicios prestados, de acuerdo a métricas e indicadores de la industria, así como aquellos previamente establecidos por el Instituto Mexicano del Seguro Social, dicha supervisión podrá ser de forma presencial y/o remota, de acuerdo a los lineamientos expresados en este documento y los Apéndices.
- Seguimiento y/o escalamiento de casos (solicitudes de servicio) hasta su resolución.
- El Proveedor deberá realizar en periodos trimestrales, mantenimiento preventivo de equipo y mobiliario proporcionado, cuyos programas deberán ser enviados previo al inicio del servicio para otorgar su aprobación por el personal designado de las **""CAMPAÑAS DyC""**.
- El Proveedor deberá proponer la implementación de mejores prácticas a fin de optimizar los recursos humanos y financieros del Instituto, priorizando la atención de los servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, chat bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, block chain, machine learning, mecanismos o metodologías similares, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada), para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 3 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del centro de contacto a través de su operación mediante agentes virtuales o automatización de la operación. Las propuestas de automatización deberán realizarse de manera

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

conjunta por escrito al administrador de cada campaña y al área técnica. Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.

- El personal de operación PSI y PSI Especializado que brindará la atención en las **"CAMPAÑAS DyC"** deberá ser autorizado por personal designado del instituto durante la vigencia del contrato.

- IVR visual es una herramienta que permite tener una atención de autoservicio para las personas que nos contactan, basadas en elementos web (arboles de decisión) y autosoluciones mediante respuestas de voz interactivas para que pueden navegar en la distinta información disponible o ser canalizados a un asesor, busca reducir costos y mejorar la experiencia del usuario.

- El soporte para la operación de la solución de interacciones, como lo es el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura del software, hardware y comunicaciones, mecanismos de respaldo y recuperación y todos los componentes que integren la solución del CCIMSS para las **"CAMPAÑAS DyC"**, de acuerdo a lo descrito en el Anexo Técnico y en este Apéndice, los cuales son necesarios para mantener la continuidad operativa. Los soportes de servicio deberán incluir lo siguiente, siendo los puntos mencionados, enunciativos más no limitativos:

  - Soporte técnico integral del servicio.
  - Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura de hardware y software; de la infraestructura de comunicaciones existente entre los servidores y el CCIMSS y este a su vez al puerto de Internet dedicado para mantener activo el servicio.
  - Instalación y pruebas en reposición o renovación de equipamiento.
  - Administración y reportes de incidencias y/o problemas en el servicio.
  - Catálogo de errores y soluciones.
  - Manuales de operación de toda la plataforma tecnológica en español latino.

Horario de prestación del Servicio

El horario de los servicios serán los siguientes:

<table>
<tr><th>Servicio</th><th>Campaña</th><th>Lunes a Viernes</th><th>Sábado</th><th>Domingo</th><th>Días Festivos</th></tr>
<tr><td>Telefonía</td><td rowspan="3">Derechohabiente y Contribuyente</td><td>08:00 a 20:00 Hrs.</td><td>08:00 a 14:00 Hrs.</td><td colspan="2">De acuerdo a la solicitud o necesidad de cada campaña</td></tr>
<tr><td>Chat</td><td>08:00 a 20:00 Hrs.</td><td colspan="3" rowspan="2">De acuerdo a la solicitud o necesidad de cada campaña</td></tr>
<tr><td>Correo Electrónico</td><td>08:00 a 20:00 Hrs.</td></tr>
<tr><td>Redes Sociales</td><td>Derechohabiente</td><td colspan="4">24 horas de lunes a domingo</td></tr>
</table>

La campaña "Derechohabiente" se considera servicio crítico, debido a que mediante ésta, se reciben peticiones que ameritan atención médica inmediata por estar en riesgo la vida de algún derechohabiente y en caso de no ser atendidas oportunamente podría ponerse en riesgo la vida de las personas, teniendo un alto impacto a la Institución y al gobierno federal.

La campaña "Contribuyente" presenta dos periodos que pueden considerarse críticos, uno es en el mes de febrero, cuando los patrones presentan el trámite de Determinación de la Prima del Seguro de Riesgo de Trabajo y el segundo en las fechas límite de pago de las cuotas obrero-patronal, los cuales impactan directamente en la recaudación del Instituto y por tanto en los servicios institucionales.

Para la campaña de Banco de Sangre el horario será de lunes a viernes de 08:00 - 20:00 horas, sábados, domingos y días festivos de 08:00 – 14:00 horas y podrá ser modificado de acuerdo a las necesidades del servicio.

Lo cambios de horario en operación serán notificadas al Proveedor por el personal designado por el Instituto de acuerdo a las necesidades de cada uno de los servicios para su aplicación y cumplimiento operativo dentro de las siguientes seis horas hábiles a su notificación por escrito.

Necesidades Generales del Servicio.

El Proveedor deberá:

Contar con una solución tecnológica multicanal de acuerdo a las características del presente documento desde el inicio de operación del contrato.

Proporcionar propuestas fundadas, motivadas, claras y concluyentes con base en las mejores prácticas, estándares internacionales y tecnología más eficientes para la automatización de la atención en los diferentes servicios durante la vigencia del contrato. Los periodos de prueba, implementación y puesta a punto serán definidos por el personal institucional designado. Las propuestas deberán estar dirigidas a mejorar los niveles del servicio, y de acuerdo a las medidas de austeridad establecidas por el Unidad de Gobierno Digital de la Secretaría de la Función Pública.

Proveer las herramientas tecnológicas, capacitación, manuales en español latino y todo lo necesario para su implementación y conexión a sistemas institucionales, apps, cuentas de redes sociales, etc.

Servicio de Chat

Introducción.

El Proveedor deberá contar con una solución tecnológica multicanal de acuerdo a las características del presente documento desde el inicio de operación del contrato.

Proveer las herramientas tecnológicas necesarias para su implementación y conexión a sistemas institucionales, apps, cuentas de redes sociales, etc.

La solución(es) ofertada(s) deberá(n) contar con personal de soporte técnico dedicado, durante la prestación del servicio sin costo adicional para las ""**CAMPAÑAS DyC**"". El horario de servicio deberá brindarse 30 minutos antes del inicio de operaciones, durante la ventana de servicio y 30 minutos después del cierre de operaciones.

La solución(es) ofertada(as) podrá(n) cambiar siempre y cuando la solución(es) propuesta(s) cumpla(n) con las características técnicas. Las propuestas de las soluciones deberán ser validadas por el personal

designadas por el Instituto. Los periodos de prueba, implementación y puesta a punto serán definidos por el personal Institucional designado.

Adicionalmente a las funcionalidades incluidas en el Anexo Técnico y el presente Apéndice, si la solución(es) de interacciones del Proveedor cuenta con otras funcionalidades tecnológicas no especificadas, el Instituto podrá solicitar habilitarlas para su uso que el licenciamiento permita y el Proveedor estará obligado a mostrar y brindar dichos beneficios al Instituto sin costo adicional.

Contar con mecanismos de solución de interacciones alterno en caso de simulacro o contingencia sin costo adicional para "El Instituto" durante la vigencia del contrato.

Con motivos de trazabilidad, cada interacción deberá contar con un ID único y permanecer desde el envío de información desde la máscara de captura y hasta la encuesta asociada.

La configuración de la solución ofertada deberá realizarse de acuerdo a las necesidades del servicio con autorización del personal designado por el Instituto a las **"CAMPAÑAS DyC"**. Los tiempos de respuesta no deberán exceder de un día.

Formulario de captura.

Será uno de los puntos de inicio del servicio y durante la vigencia del contrato, la cual deberá de contar con:

- Los campos obligatorios y no obligatorios que requiera el personal designado a las **""CAMPAÑAS DyC""**.
- Compatibilidad con los principales navegadores de escritorio y móviles (Internet Explorer, Edge, Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox, entre otros).
- Prueba de Turing completamente pública y automática para diferenciar máquinas de humanos (captcha).
- Guardar la estadística del User-Agent de los usuarios, IP, número de visitas, entre otros.
- Reglas de negocio desde el frontend y backend que defina el personal designado a las **""CAMPAÑAS DyC""**.
- Capacidad para poder incrustarse al portal institucional (embedded), y autoajuste para todos los dispositivos.
- La IP del formulario de la máscara de captura, deberá recibir el tratamiento de enmascaramiento de acuerdo al texto definido por el personal designado a las **""CAMPAÑAS DyC""**.
- Envió de datos a un repositorio (base de datos), información que podrá ser consultada en cualquier momento por el personal designado a las **""CAMPAÑAS DyC""**.
- Asignación única de ID.
- Fuera de la ventana de servicio no se deberá mostrar el formulario de captura. Para lo cual deberá mostrarse un mensaje definido por el personal designado a las **""CAMPAÑAS DyC""**.

Ventana de Chat PS-I/PS-P.

Es el ambiente de inicio de una conversación PS-I/PS-P-Usuario una vez ingresada y aceptada la información del formulario de captura, el cual deberá de contar con las siguientes características configurables:

- Interfaz en español latino.
- Motor de corrector ortográfico y generador de alternativas en español latino.
- Función de búsqueda de texto.
- Listado de frases preestablecidas configurables como: saludos, bienvenidas, invitaciones, despedidas, etc.
- Adjuntar archivos con extensiones .pdf, extensiones de paquetería office, .jpg, .png, .exe, .dll, .rpt y los indicados por el personal designado a las **""CAMPAÑAS DyC""**.

- La herramienta tecnológica, para la descarga de los archivos adjuntos, no deberá cambiar el nombre origen.
- Ingresar hipervínculos.
- Ventanas múltiples de interacciones.
- Sistema de alertas configurables por umbrales de manera sonora y visual en las ventanas de interacciones a nivel agente y de interacciones, tales como: mensajes por leer, tiempo sin actividad en una interacción, en ventanas de conversación activas e inactivas, entre otros.
- Contadores de tiempos configurables visibles en ventanas a nivel de agente por interacción.
- Tipificar la interacción conforme a los temas indicados por el personal designado a las ""**CAMPAÑAS DyC**"" (se deberá tipificar de uno y hasta cinco veces).
- Botón configurable para calificar la interacción al término de la atención.
- Trasferencia de interacciones a supervisores, campaña, nivel de servicio.
- Envío de conversación al correo electrónico del peticionario, conforme a la estructura que indique el personal designado a las ""**CAMPAÑAS DyC**"" y que incluya el / los archivo (s) adjunto(s) utilizado(s) en la interacción.
- Al finalizar la interacción se realizará el envío automático de encuesta.
- Mensajería instantánea entre PS-I/PS-P – supervisor y viceversa, deberá quedar el registro de las mismas para su consulta por el personal designado a las ""**CAMPAÑAS DyC**"".
- Grabar y almacenar al 100% de forma completa todas las interacciones PS-I/PS-P - Usuario. (soportes de factura).

Ventana de Chat Usuario.

Es el ambiente de inicio de una conversación Usuario-PS-I/PS-P una vez ingresada y aceptada la información del formulario de captura, el cual deberá de contar con las siguientes características:

- Interfaz en español latino.
- Adjuntar archivos con extensiones pdf, extensiones de paquetería office, jpg, png, y los indicados por el personal designado a las ""**CAMPAÑAS DyC**"".
- Ingresar hipervínculos.
- Contar con cronómetro que indique el tiempo de la interacción.
- Envío de mensaje por medio de tecla Enter. Para equipos móviles mediante botón configurable.
- Motor de corrector ortográfico y generador de alternativas en español latino.
- Sistema de alertas configurables por umbrales de manera sonora y visual.
- Botón configurable para finalizar interacción.

Aplicativo de Chat Administración y/o supervisión.

Es el ambiente que administrará todas las interacciones recibidas y contará por lo menos con las siguientes características:

- Monitoreo de forma gráfica del comportamiento de la operación.
- Asignación automática conforme a los canales y tiempos disponibles por PS-I/PS-P, esta distribución podrá cambiarse conforme a lo que indique el personal designado a las ""**CAMPAÑAS DyC**"".
- Administración de colas por tiempos de espera y ocupación de agentes contando al menos con las siguientes especificaciones, las cuales son enunciativas más no limitativas:

    1. Deberá asignar de forma secuencial las interacciones, dependiendo de la campaña a los agentes correspondientes uno a uno, hasta llegar al límite autorizado por el personal designado a las ""**CAMPAÑAS DyC**"".

2. Una vez saturadas las sesiones, el software deberá notificar al siguiente usuario y/o supervisor, que todos los agentes están ocupados y el tiempo estimado y/o la posición en la fila para ser atendido, refrescándolo en tiempo real.
3. Asignar los chats de manera automática por medio de la herramienta ofertada que permita la distribución equitativa a los PS-I, PS-P de manera dinámica y ágil.
4. Poder asignar de manera manual las interacciones, de acuerdo a las reglas que defina el personal designado a las "**"CAMPAÑAS DyC"**".
5. Sistema de alertas configurables por umbrales de manera sonora y visual en las ventanas de interacciones a nivel supervisión y de interacciones, tales como: mensajes por leer, tiempo sin actividad en una interacción, en ventanas de conversación activas e inactivas, entre otros.
6. La herramienta deberá permitir visualizar toda la trazabilidad de la interacción desde su ingreso al IVR hasta su finalización en la encuesta de satisfacción en tiempo real e histórico. Durante la trazabilidad deberán visualizarse todos los estados asignados como, alias, tiempos de espera, transferencia, agente que atiende entre otros.

7. IVR visual es una herramienta que permite tener una atención de autoservicio para las personas que nos contactan, basadas en elementos web (arboles de decisión) que permita navegar en la distinta información disponible o ser canalizados a un asesor, busca reducir costos y mejorar la experiencia del usuario.

- Configurar el estilo de las ventanas de usuario y PS-I/PS-P como: fuente (tamaño, color, tipo), logos, encabezados, botones, entre otros.
- Monitoreo de Calidad del Servicio en tiempo real con visor de video de actividad de pantalla.
- Monitoreo de Calidad del Servicio con grabación de video de actividad de pantalla. La grabación de video deberá contar con una resolución de al menos 480p.
- Desconexión automática de PS-I/PS-P al término de la conclusión de la última interacción de su jornada laboral, o bien al cierre de la ventana de servicio.
- Configurar el tiempo de cierre automático en caso de que una interacción no presente actividad por parte del usuario, el guion de cierre y tiempo será establecido el personal designado a las **"CAMPAÑAS DyC"**.
- Configurar guion de entrada y de salida automáticos.
- Deberá desbordar de manera automática hacía un grupo o grupos determinados, cuando la demanda no pueda ser atendida por un grupo o usuario interno específico.
- Tablero de control que deberá permitir visualizar la siguiente información del servicio, misma que es enunciativa más no limitativa:

1. Interacciones recibidas. - Mostrará el listado configurable de todos los usuarios recibidos.
2. Peticionarios en espera. – Mostrará el listado configurable de todos los usuarios pendientes por ser asignados a un agente para su atención.
3. Peticionarios atendidos. - Mostrará el listado configurable de todos los usuarios que son atendidos.
4. Agentes conectados. - Mostrará el listado configurable de todos los agentes conectados, todos los estados y tiempos de duración en que se encuentren.

De la prestación del servicio.

El Proveedor deberá realizar en conjunto con el personal designado de las **""CAMPAÑAS DyC""**, pruebas de verificación y funcionamiento de los servicios de chat durante el periodo posterior a la adjudicación y antes de la entrada definitiva en operación. Las fechas precisas para las pruebas de este servicio se establecerán en reuniones acordadas entre el personal designado por el Instituto y el Proveedor. En tanto no sean exitosas dichas pruebas, el Proveedor no podrá iniciar los servicios correspondientes a este rubro, aplicándole la deductiva y/o pena convencional correspondiente.

Cada PS-I/PS-P podrá atender como máximo 5 interacciones simultáneas. El número de interacciones podrá ser modificada conforme a lo indicado por el personal designado a las **""CAMPAÑAS DyC""**.

La duración promedio de las interacciones para las **""CAMPAÑAS DyC""** será el siguiente:

Durante los primeros tres meses:

- Derechohabiente: 9 minutos
- Contribuyente: 10 minutos

A partir del 4°. Mes y durante la vigencia del contrato:

- Derechohabiente: 6 minutos
- Contribuyente: 7 minutos

El servicio estará sujeto a auditorías cuando el personal designado a las **""CAMPAÑAS DyC""** lo requieran sin necesidad de notificar al Proveedor.

El Proveedor deberá realizar periodos de mantenimiento preventivo cuyos programas deberán ser enviados previo al inicio del servicio para otorgar su aprobación por el personal designado de las **""CAMPAÑAS DyC""**.

El Proveedor deberá desarrollar la encuesta para que el usuario evalúe la atención proporcionada. Los reactivos serán entregados y actualizados por personal designado a las **""CAMPAÑAS DyC""**, durante la vigencia del contrato.

El Proveedor deberá brindar al Instituto usuarios y claves de acceso a todo hardware y software que se utilizará como parte de la prestación del servicio.

El personal del Proveedor deberá verificar permanentemente 1 (una) hora antes de que inicie la ventana de servicio, o en el momento que personal del Instituto así lo solicite, a través de las herramientas electrónicas que formen parte de su oferta, la disponibilidad de la infraestructura ofertada y notificar al Instituto al momento de presentarse algún incidente que impacte la operación.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Deberá brindar atención y orientación con buen trato, a Derechohabientes, Contribuyentes y Público en General, a través de las PS-I y PS-P capacitados, para resolver la problemática planteada desde el primer contacto.

Proporcionar la información apegada a la normatividad vigente contenida en la base de conocimientos de acuerdo **al apartado de este documento** Repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad.

Para el inicio de operaciones se requerirá de 10 operadores para la campaña Contribuyente, 12 para la campaña Derechohabiente, quienes serán capacitados de acuerdo al **apartado de este documento** Repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad.

El Instituto en coordinación con el Proveedor, determinarán la metodología, para calcular la cantidad de PS-I, horarios de jornada por campaña de manera semanal, quincenal y mensual durante toda la vigencia del contrato. La plantilla mensual será definida y autorizada por personal designado por el Administrador de las **""CAMPAÑAS DyC""**. La revisión de los dimensionamientos deberá realizarse con dos semanas de anticipación al periodo a presentar en las instalaciones del Instituto.

Durante el mes de enero, el Proveedor deberá de contar con personal adicional quienes de forma escalonada serán capacitadas durante el tiempo que sea necesario, de acuerdo al Apartado REPOSITORIO, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad en el tema "Determinación de la Prima en el Seguro de Riesgos de Trabajo", además de temas generales institucionales, para la atención de la Campaña Contribuyente y se integrarán a la operación de manera escalonada durante el mes de enero y febrero, mismas que se irán reduciendo durante la primera quincena del mes de marzo y podrán ser redimensionados de acuerdo a la demanda y las necesidades de las **""CAMPAÑAS DyC""**.

Los PS-I asignados a las **""CAMPAÑAS DyC""**, deberán haber acreditado las evaluaciones de conocimientos, con base a lo establecido en **apartado de este documento** Repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad del presente documento. Como parte del servicio brindado por parte del Proveedor se incluye capacitar al personal que brinde el servicio de Chat en habilidades de redacción y ortografía. El Proveedor deberá solicitar la autorización al personal designado a las **""CAMPAÑAS DyC""** de El Instituto para la incorporación de agentes al servicio de chat, derivado de las necesidades del servicio y la implementación de campañas específicas. A consideración del personal designado a las **""CAMPAÑAS DyC""** se podrá brindar dispensas de escolaridad, siempre y cuando se acredite la experiencia y conocimiento requerido.

El supervisor deberá asegurar que los PS-I atiendan las interacciones de las **""CAMPAÑAS DyC""**, optimizando los recursos y autorizar la transferencia de chats cuando no se cuente con la información correspondiente.

El supervisor deberá asegurar que los PS-I realicen sondeo adecuado y oportuno para identificar las necesidades de los peticionarios, para aplicar acciones de mejora.

El personal que participe como PS-I para el caso de chat será necesario que apruebe un exámen de tipeo entre 60 y 80 palabras por minuto, utilizando un software específico para estos fines, para lo cual el Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para evaluar esta habilidad, asimismo, deberá calificar un examen de ortografía y redacción de por lo menos 85/100.

El Proveedor deberá garantizar durante la vigencia del contrato, que las versiones de la solución ofertada estén actualizadas a su última versión, asegurando que los componentes del servicio permanezcan vigentes.

El Proveedor podrá ser evaluado durante la vigencia del contrato por personal asignado de las **""CAMPAÑAS DyC""** para medir la satisfacción y cumplimiento del servicio proporcionado. La medición será realizada de manera cualitativa, cuantitativa y será considerada para cálculo y aplicación de la deductiva. La metodología será realizada, asignada y revisada con el Proveedor en los tiempos que designe

el personal del Instituto de las ""**CAMPAÑAS DyC**"" chat de acuerdo al apartado de este documento BI, Perfiles, Capacitación y Calidad.

Servicio de Correo Electrónico

Introducción.

El Proveedor deberá contar con un dominio e IP pública sin costo para el Instituto. en el cual se alojará una máscara de captura. Los campos de captura para la máscara de captura serán definidos por el personal designado a las ""**CAMPAÑAS DyC**"" durante la vigencia del contrato.

Será uno de los puntos de inicio del servicio y durante la vigencia del contrato, la cual deberá de contar con:

- Los campos obligatorios y no obligatorios que requiera el personal designado a las ""**CAMPAÑAS DyC**"".
- La información capturada por parte de los peticionarios deberá generar y enviar de forma automática un correo electrónico a las direcciones de correo electrónico que el personal designado a las ""**CAMPAÑAS DyC**"" defina.
- Compatibilidad con los principales navegadores de escritorio y móviles (Internet Explorer, Edge, Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox, entre otros).
- Prueba de Turing completamente pública y automática para diferenciar máquinas de humanos (captcha).
- Guardar la estadística del User-Agent de los usuarios, IP, número de visitas, entre otros.
- Reglas de negocio desde el frontend y backend que defina el personal designado a las ""**CAMPAÑAS DyC**"".
- Capacidad para poder incrustarse al portal institucional (embedded), y autoajuste para todos los dispositivos.
- La IP del formulario de la máscara de captura, deberá recibir el tratamiento de enmascaramiento de acuerdo al texto definido por el personal designado a las ""**CAMPAÑAS DyC**"".
- Envió de datos a un repositorio (base de datos), información que podrá ser consultada en cualquier momento por el personal designado a las ""**CAMPAÑAS DyC**"".
- Asignación única de ID.
- La máscara de captura deberá permanecer activa las 24 horas de lunes a domingo.
- Adjuntar archivos con extensiones pdf, extensiones de paquetería office, jpg, png, y los indicados por el personal designado a las ""**CAMPAÑAS DyC**"".
- De acuerdo a las necesidades del servicio se podrá optar por la atención de las peticiones de los correos electrónicos por personal PS-I en sitio conforme a lo indicado por el personal designado a las ""**CAMPAÑAS DyC**"".
- La herramienta deberá permitir visualizar toda la trazabilidad de la interacción desde su ingreso al IVR hasta su finalización en la encuesta de satisfacción en tiempo real e histórico. Durante la trazabilidad deberán visualizarse todos los estados asignados como, alias, tiempos de espera, transferencia, agente que atiende entre otros.
- IVR visual es una herramienta que permite tener una atención de autoservicio para las personas que nos contactan, basadas en elementos web (arboles de decisión) que permita navegar en la distinta información disponible o ser canalizados a un asesor, busca reducir costos y mejorar la experiencia del usuario.

Servicio de Atención Telefónica

Introducción.

El Proveedor deberá contar con una (s) herramienta(s) tecnológica(s) de acuerdo a las características del Anexo Técnico y Términos y Condiciones, desde el inicio de operación del contrato.

Funcionalidades.

En lo que respecta a la herramienta de telefonía a utilizar por los PS-I, PS-P y Supervisores, deberá contar en tiempo real con las siguientes funcionalidades, siendo estas enunciativas más no limitativas.

La Herramienta tecnológica con la capacidad de recibir las llamadas enviadas por el IVR (descritas en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones) y distribuirlas de forma automática con la información de la opción que el peticionario digite o solicite, para asignarlas a las colas de espera de atención de los agentes de acuerdo a las campañas. La herramienta deberá ser programable para priorizar por el nivel de habilidad del agente (Skill), responder una llamada de forma manual y automática, así como programar reglas para el desborde de llamadas a usuarios o campañas específicas.

La herramienta deberá atender todas las llamadas de entrada recibidas en el CCIMSS, apegadas a los niveles de servicio.

Los tipos de llamadas son:

- Llamadas desbordadas por el IVR para una atención de los PS-I o PS-P.
- Llamadas transferidas por los PS-I hacia los PS-P para una atención especializada.
- Llamadas de Outbound para los PS-P.
- Voice Mail fuera de la ventana de servicio.

Tener la capacidad de transferencia entre campañas disponibles en el árbol del IVR, previamente diseñado por el Instituto.

Contar con la capacidad tecnológica y técnica para la transferencia de llamadas de entrada al CCIMSS y números telefónicos locales y celulares que proporcione el Instituto, además de la transferencia de llamadas de extensiones propias del instituto al CCIMSS.

La base de conocimientos deberá estar integrada de acuerdo al apartado Repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad y será consultada vía web en los casos que así se requieran, además podrá ser modificada cuando personal del instituto así lo determine.

El personal designado por las **""CAMPAÑAS DyC""** entregará al Proveedor los temas con su respectiva información, autorizados para la atención de llamadas por PS-I en Primer Nivel, de acuerdo al Apartado Repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad.

Todas las llamadas atendidas por los PS-I y PS-P deberán ser almacenadas en el aplicativo y estarán sujetas a auditorías cuando el personal designado a las **""CAMPAÑAS DyC""** lo requieran, sin necesidad de notificar al Proveedor.

La herramienta de telefonía deberá proporcionar reportes en línea e históricos por: fechas; rango de fechas de entrada; intervalo de tiempo; día; semana; mes; año; tiempo de atención; campañas por PS-I o PS-P; hora de inicio; duración; número telefónico (DID) y correo electrónico del peticionario; nombre o alias del peticionario; respuestas de la encuesta de satisfacción de los peticionarios; calificación de la llamada, chat o correo electrónico; registro de normativa, tema y subtema; quién inicia la atención y la concluye; estatus de la petición y dirección IP; entre otros, tanto en formato HTML como en XLS. El Instituto definirá los campos y formatos en los que el Proveedor deberá entregar dicha información, además el Proveedor estará obligado a presentar propuestas de reportes de acuerdo a los tiempos

establecidos. El Proveedor deberá brindar al Instituto claves de acceso para las consultas siendo estas enunciativas más no limitativas.

La herramienta deberá permitir visualizar toda la trazabilidad de la interacción desde su ingreso al IVR hasta su finalización en la encuesta de satisfacción en tiempo real e histórico. Durante la trazabilidad deberán visualizarse todos los estados asignados como, alias, tiempos de espera, transferencia, agente que atiende entre otros.

El Proveedor deberá desarrollar en el aplicativo de telefonía la encuesta de satisfacción del servicio, para que el peticionario evalúe la atención proporcionada por parte de los agentes PS-I y PS-P. Las preguntas de la encuesta serán entregadas y actualizadas por el personal del Instituto designado, durante la vigencia del contrato, además el Proveedor estará obligado a presentar propuestas de encuestas en apego a los tiempos acordados.

El personal del Proveedor deberá verificar permanentemente: (una) 1 hora antes de que inicie la ventana de servicio, durante la ventana de servicio, durante el servicio voice mail y en el momento que personal del Instituto así lo solicite, a través de las herramientas electrónicas y reportes que formen parte de su oferta, además deberá detallar a través de reportes la disponibilidad de la infraestructura ofertada y notificar al Instituto al momento de presentarse algún incidente que impacte la operación, de no realizarlo será motivo de la aplicación de la(s) deductiva(s)correspondiente(s).

Previo a la finalización de la sesión de telefonía, el Proveedor deberá habilitar una herramienta electrónica que permita al peticionario responder en una encuesta de satisfacción referente al servicio e información proporcionada para cada uno de los niveles de servicio recibido, esto es, en su caso, una calificación para PS-I y otra calificación para PS-P. Las preguntas de la encuesta serán proporcionadas por parte de las áreas requirentes del Instituto y el resultado de la encuesta afectará de manera directa las posibles deducciones en la prestación deficiente del servicio.

Se deberá generar un ID único por cada interacción, desde su inicio hasta su conclusión, incluyendo su probable derivación a PS-P y entre campañas del IVR, finalizando en la encuesta de satisfacción. El ID que genera la interacción deberá ligarse al resultado de la encuesta de satisfacción que responda el peticionario de la encuesta recibida con la interacción que la originó para su medición.

Características de Telefonía para las Campañas Derechohabiente y Contribuyente que deberá proporcionar el Proveedor.

De acuerdo a las necesidades del servicio, podrá ampliar, reducir, modificar, crear o eliminar opciones del IVR asignado a las **"CAMPAÑAS DyC"**, durante la vigencia del contrato y dichos cambios tendrán que realizarse en un lapso no mayor a una hora a partir de la notificación por escrito. Para realizar mantenimientos a la plataforma tecnológica personal designado por parte del Instituto en conjunto con el Proveedor del servicio acordarán los horarios para realizar dicha actividad.

Brindar atención y orientación con buen trato, a Derechohabientes, Contribuyentes y Público en General, a través de los PS-I y PS-P capacitados, para la atención a las solicitudes planteadas desde el primer contacto.

Proporcionar la información apegada a la normatividad vigente contenida en el REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN e información proporcionada por personal designado por el Instituto (Consultar Apartado Repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad del presente documento).

El supervisor autorizado por el instituto deberá asegurar que los agentes asignados a la campaña atiendan las llamadas, eficientando y optimizando los recursos, deberá autorizar la transferencia de

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

llamadas cuando aplique, además deberán asegurar que los operadores realicen sondeos adecuados y oportunos para identificar las necesidades de los peticionarios, lo anterior para aplicar acciones de mejora.

Las funciones de los supervisores de las campañas serán revisadas y autorizadas por personal asignado por el Instituto y acordadas con el Proveedor, y podrán ser modificadas en cualquier momento, conforme a las necesidades de la campaña, mismas que son enunciativas mas no limitativas.

Los supervisores promovidos por el Proveedor deberán contar con un mínimo de seis meses dentro de la misma campaña cumpliendo con las características antes descritas.

Los supervisores asignados por el Proveedor para las "**"CAMPAÑAS DyC"**" serán evaluados por personal asignado del Instituto, antes de su liberación a operación y durante toda la vigencia del contrato y podrán ser removidos de sus funciones en caso de no cumplir con las necesidades de la campaña asignada.

Detalles de la operación del perfil PS-I:

El Instituto determinará la metodología para calcular la cantidad de posiciones, operadores y supervisores por campaña al inicio y durante toda la vigencia del contrato, de acuerdo a las propuestas que elabore y entregue el Proveedor, las cuales deben ser dinámicas, es decir, adecuarse a la demanda diaria del servicio.

El Proveedor deberá cumplir el dimensionamiento, en caso de no hacerlo será acreedor a deductivas relacionadas con niveles de servicio, asimismo no será susceptible de pago el excedente al dimensionamiento autorizado.

Para el inicio de operaciones y durante toda la vigencia del contrato, El Instituto en coordinación con el Proveedor, determinarán la metodología, para calcular la cantidad de PS-I, horarios de jornada por campaña de manera semanal, quincenal y mensual para las campañas Derechohabiente y Contribuyente, personal que será capacitado de acuerdo al Apartado REPOSITORIO, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad y podrán ser redimensionados conforme a la demanda y las necesidades de las "**"CAMPAÑAS DyC"**".

Durante el mes de enero, el Proveedor deberá de contar con personal adicional quienes de forma escalonada serán capacitadas durante el tiempo que sea necesario, de acuerdo al Apartado REPOSITORIO, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad en el tema "Determinación de la Prima en el Seguro de Riesgos de Trabajo", además de temas generales institucionales, para la atención de la Campaña Contribuyente y se integrarán a la operación de manera escalonada durante el mes de enero y febrero, mismas que se irán reduciendo durante la primera quincena del mes de marzo y podrán ser redimensionados de acuerdo a la demanda y las necesidades de las "**"CAMPAÑAS DyC"**".

Atender las llamadas que le sean asignadas de acuerdo con su perfil y campaña correspondiente.

Las "**"CAMPAÑAS DyC"**" solicitarán al Proveedor la asignación de agentes PS-I para prestar el servicio en las instalaciones del Instituto, esto será al inicio y durante toda la vigencia del contrato. El Proveedor deberá proporcionar la cantidad de personal PS-I de acuerdo a las necesidades de la campaña y no excederá el número de posiciones con las que se cuenta en las instalaciones asignadas en el Instituto (28 PS-P). El personal PS-I proporcionado por el Proveedor estará a su cargo y será conectado a la herramienta ofertada por el Proveedor de acuerdo a las necesidades del Instituto, esta cantidad podrá variar, para lo cual las áreas requirentes solicitarán al Proveedor con al menos dos días hábiles de anticipación, el incremento o decremento de este personal en las instalaciones del Instituto.

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

La duración promedio de las llamadas de Inbound para las "**"CAMPAÑAS DyC"**" es el siguiente:

Para el inicio del contrato y durante los primeros tres meses:

a) Derechohabiente: 7 minutos
b) Contribuyente: 12 minutos

A partir del 4° mes y durante la vigencia del contrato:

a) Derechohabiente: 5 minutos
b) Contribuyente: 10 minutos

Lo anterior para el cumplimiento del indicador AHT, descrito en el documento Anexo Técnico y la descripción de deductivas en el documento de Términos y Condiciones. Una vez que el PS-I del Proveedor determine que la petición del usuario excede su capacidad de conocimiento de los temas Institucionales, por indicaciones autorizadas por personal del Instituto, entre otras, deberá transferirlo a usuarios PS-P. En este caso el costo del tiempo de conexión restante posterior a la transferencia deberá ser considerado a los costos establecidos para PS-P, sin ser susceptible de continuar el costo PS-I del Proveedor. Para la implementación de nuevas campañas el AHT será definido de acuerdo a las necesidades del Instituto.

En relación a los niveles de servicio solicitados, así como penas convencionales y deductivas correspondientes, se deberán remitir al presente documento y al documento denominado Términos y Condiciones, para la aplicación de las mismas en caso de incumplimiento por parte del Proveedor.

Las características antes mencionadas serán validadas en el tiempo que establezca el personal asignado por las "**"CAMPAÑAS DyC"**", siendo estos enunciativos más no limitativos.

El personal designado por el Instituto y el Proveedor deberán generar e implementar estrategias para que el personal de todos los niveles de la organización, asignadas a la campaña Derechohabiente y Contribuyente racionalicen el gasto, privilegiando la austeridad y disciplina del gasto presupuestal.

La herramienta tecnológica deberá contar con los siguientes módulos como parte del requerimiento del CCIMSS respecto al diseño de la solución tecnológica, mismos que deberán ser:

Módulo de reportes y consultas de interacciones en tiempo real el cual deberá mostrar reportes por: día, hora, campaña, agente, supervisor, duración, transferencia, analista de calidad, entre otros, mismos que son enunciativos más no limitativos.

Módulo de monitoreo de Calidad: Es un módulo donde se encuentran concentradas las llamadas, chats, correos electrónicos e interacciones registrados diariamente, evaluará y generará reportes de resultados, agente, sesión, grupos y del servicio en general, de forma diaria e histórica, con un servicio en línea de visor de pantalla, además deberá permitir el monitoreo de los PS-I, PS-P, en tiempo real y el histórico del 100% de las llamadas, chats, correos electrónicos e interacciones, así como el video de cada llamada, chats, correos electrónicos e interacciones durante por lo menos 3 meses para su consulta.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El Proveedor deberá almacenar y garantizar la reproducción de audio y video, de manera correcta y completa del 100% de las llamadas, chats, correos electrónicos e interacciones durante toda la vigencia del contrato, mismas que podrán ser consultadas en línea desde las instalaciones del Instituto, en caso contrario el faltante no será susceptible de cobro en la factura del mes correspondiente. En caso de que dichas consultas en la herramienta del Proveedor no arrojen resultados satisfactorios en periodos ya facturados, el Proveedor tendrá que justificar, documentar y realizar las acciones pertinentes para que no ocurra nuevamente el incidente.

Deberá dar acceso al personal designado por el Instituto para la consulta del sistema de monitoreo, durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos más no limitativos.

Los formatos de entrega de las llamadas, chats, correos electrónicos y demás interacciones completas serán definidos por personal del Instituto designado y deberán ser compatibles con reproductores natos de Windows.

La entrega de la información de grabaciones y videos por parte del Proveedor será proporcionada en cada revisión de facturación de acuerdo a cada uno de los servicios y conforme al proceso de facturación a establecer.

Módulo de Encuestas de Satisfacción: Es un módulo de administración para realizar la gestión de evaluaciones de satisfacción. Este módulo deberá estar integrado a una herramienta de gestión de calidad, donde de manera integral se observen los resultados de calidad, por agente, sesión, grupos campañas y servicios en general. La descarga de los reportes deberá ser en una hoja de cálculo u otro formato, los cuales son enunciativos más no limitativos.

Módulo de Supervisión: Deberá permitir la implementación de speech analytics para el monitoreo de la totalidad de las llamadas en línea y grabadas, crear formatos de evaluación de calidad, administrar, visualizar la pantalla del agente en tiempo real e interactuar con el sistema, configurar el skill y prioridad de atención, de acuerdo a las necesidades de la campaña, es decir manejar, mantener y facilitar la interacción entre el supervisor y los agentes. Deberá permitir la generación de reportes estadísticos de la operación en tiempo real e histórico por agente, sesión, grupos de agentes, campañas, entre otros, los cuales son enunciativos mas no limitativos. En caso de no cumplir con lo solicitado será motivo de las sanciones correspondientes de acuerdo a las penas convencionales y deductivas.

Las grabaciones de la atención que se brinde por los canales de servicio serán almacenadas en el sistema en el formato que personal del Instituto establezca para poder ser consultadas en línea al menos por 30 días hábiles desde las instalaciones del Instituto (en las posiciones habilitadas por parte del Proveedor), y serán entregadas en su totalidad al área requirente del Instituto en un periodo no mayor a cinco días naturales posterior al mes vencido. Las grabaciones y registros de la solución tecnológica ofertada por el Proveedor incluyendo la documentación o registros que permitan la correlación de grabaciones y datos de la llamada o interacción (especificando fecha, hora, número de folio, DID, agente de atención, campaña y estación de trabajo, así como los datos necesarios para su ágil identificación), serán entregadas en un dispositivo de respaldo electrónico (disco duro externo) en el formato que personal del Instituto establezca, en caso de existir algún faltante, este no será susceptible de cobro en la factura del mes correspondiente.

El Proveedor deberá garantizar durante la vigencia del contrato, la actualización tecnológica, asegurando que los componentes del servicio permanezcan vigentes, así como la respectiva capacitación y manuales en idioma español latino, para el personal que determine el instituto. Adicionalmente a las funcionalidades solicitadas, si la herramienta del Proveedor cuenta con otras funcionalidades tecnológicas no especificadas, el Instituto podrá solicitar habilitarlas para el uso que el licenciamiento

permita y el Proveedor estará obligado a mostrar y brindar dichos beneficios al Instituto sin costo adicional.

Servicio de estaciones de servicio tipo PS-P.

El Proveedor habilitará las estaciones integrales de trabajo de los agentes, las cuales incluirán de manera enunciativa mas no limitativa: equipos de cómputo, equipos de telefonía, diademas, sillas y escritorios (mamparas) a fin de acceder y hacer uso de las soluciones ofertadas al CCIMSS.

Es responsabilidad del Proveedor el suministro del cableado, equipos terminales, software especializado con capacidad para administrar el CCIMSS, licencias de paga vigentes durante todo el contrato de las aplicaciones utilizadas para brindar el servicio de las **"CAMPAÑAS DyC"**, conexión de red hacia cada uno de los equipos de cómputo personal de los operadores, sistemas con firewalls, sistemas de respaldo de información, antivirus, así como los mantenimientos correctivos y preventivos necesarios. El plan de mantenimiento será revisado y autorizado por personal designado por el Instituto, en caso de no cumplimiento será susceptible de la aplicación de la(s) deductiva(s) correspondiente(s).

El cobro de las estaciones habilitadas para PS-P deberá realizarse de acuerdo a los minutos de operación en la herramienta provista por el Proveedor, esto es, se deberá facturar a partir del proceso de login a la herramienta del Proveedor y concluirá la facturación en el momento en que se realiza la operación de logout.

La facturación se realizará considerando los minutos de servicio devengados, esto es los minutos en los cuales las estaciones de PS-P se encuentran utilizando las aplicaciones de las soluciones propuestas, por lo que el tiempo de servicio facturable se determinará mediante los registros de "login/logout" a la solución propuesta por el Proveedor, los cuales estarán dentro de la ventana de operación establecida. En caso de que una estación PS-P presente inactividad por un periodo de 10 minutos, la aplicación deberá cerrar la sesión y dejar de facturar el servicio.

Los equipos de cómputo utilizados en las instalaciones del instituto tendrán que contar con los servicios de navegación de la siguiente forma:

Navegación Libre: Acceso a todos los sitios de la web, con excepción de Redes Sociales, Youtube, sitio de descarga multimedia, páginas con contenido para adultos, hacking de equipos, crimen, ciber acoso, drogas, apuestas, odio, lencería, plagio, pornografía, suicidio, violencia, armas . En caso de requerir accesos para ciertos usuarios a redes sociales se notificará por escrito a través de la División de Atención Ciudadana.

En caso de requerir los servicios de este contrato para nuevas campañas, el Proveedor contará con un período máximo de dos semanas a partir de la solicitud, para habilitar los servicios solicitados incluyendo la habilitación de infraestructura y capacitación correspondiente a PS-I, PS-P, PS-I Especializados. En caso de no cumplimiento aplicará la deductiva correspondiente y lo dispuesto en el Anexo Técnico.

Para las reuniones de cumplimiento y seguimiento del contrato, así como de las solicitudes entre el personal designado por las **"CAMPAÑAS DyC"** y personal del Proveedor, las cuales podrán ser en cualquier momento durante la vigencia del contrato, se requerirá que acuda el responsable directo de proporcionar solución a la problemática, incidencia o requerimiento reportados y al supervisor de la campaña involucrada.

Cuando alguna de las mejoras de agentes virtuales, interconexión a bases de datos del instituto, repositorio de información administrable, consulta de aplicativos institucionales e intercambio de información con terceros, marcadores predictivos implementadas para otras campañas sean

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

susceptibles de ser utilizadas en la campaña DyC, estas mejoras, podrán ser solicitadas al Proveedor e implementadas en esta campaña.

Cuando en otra campaña de este mismo contrato se cuente con mobiliario, mamparas, sillas, equipo de cómputo, o alguna otra herramienta tecnológica, componentes habilitadores, entre otros, distintos a los habilitados para esta campaña, los administradores de la campaña DyC podrán solicitar que se homologuen estos habilitadores con el fin de que se unifique la calidad del servicio y la imagen institucional.

El Proveedor deberá establecer una mesa de ayuda dedicada, con personal propio en las instalaciones del Instituto, para brindar asesoría, orientación y soporte técnico en sitio a las incidencias reportadas por el Instituto y aquellas que surjan derivadas del monitoreo de la operación diaria en horario de 8:00 a 20:00 horas en días hábiles, sábados, domingos y días festivos de 8:00 a 14:00 horas, asimismo, proporcionará a las **"CAMPAÑAS DyC"** una persona de soporte en sitio, que cuente con equipo de telefonía celular para reportar incidentes dentro y fuera de estos horarios sin costo adicional para el instituto.

Contar con mecanismos de solución de interacciones alterno en caso de simulacro o contingencia sin costo adicional para "El Instituto" durante la vigencia de contrato.

Servicio de Redes Sociales

Objetivo.

El Instituto Mexicano del Seguro Social cuenta con un servicio que, a través del uso de una herramienta tecnológica, se encargará de monitorear, atender y gestionar las peticiones ciudadanas recibidas por medio de las redes sociales (Twitter y Facebook) institucionales.

Alcance.

El Proveedor del Servicio de Centros de Contacto en el IMSS, deberá garantizar el correcto cumplimiento de los requerimientos con los que se asegure el buen funcionamiento de la prestación del servicio de Redes Sociales siendo el personal asignado por el Instituto el encargado de gestionar la operación del servicio.

La campaña Redes Sociales, operará en las instalaciones del Instituto ubicadas en Av. Paseo de la Reforma No. 476 Col. Juárez, C.P. 06600 planta baja ala oriente o de acuerdo a las necesidades que el Instituto determine. Para lo cual se requerirá por parte del Proveedor la instalación de posiciones de atención, componentes habilitadores, hardware y software para supervisores, agentes del tipo PS-I y PS-I especializado, así como todos los elementos tales como cableado, switches y todo lo necesario para la correcta operación del servicio, debiendo considerar la (s) interconexión (es) a las redes institucionales que el Administrador de la campaña determine. En caso de ser necesario el Proveedor brindará la herramienta tecnológica necesaria con el licenciamiento de paga, mismo que sea reconocido por la industria, para la operación del servicio sin costo adicional para el Instituto.

La ventana de servicio para Redes Sociales es de 24 horas, los 365 días del año, por lo que, para garantizar la funcionalidad operativa del servicio, en caso de inasistencia del personal asignado a la campaña, el Proveedor deberá enviar un reemplazo en un plazo no mayor a tres horas. La metodología para la sustitución del personal se realizará en conjunto por el personal designado por el Instituto y el Proveedor.

En relación al incumplimiento de los servicios solicitados, se aplicarán las penas convencionales y deductivas correspondientes al Proveedor, las cuales se encuentran en el documento denominado Apéndice **"CAMPAÑAS DyC"** y Términos y Condiciones.

El Proveedor deberá implementar una herramienta para medir la conexión y desconexión del personal, con la finalidad de generar reportes estadísticos que sirvan como respaldo del proceso de facturación. Se deberán proporcionar claves de acceso de consulta a la herramienta, manuales de operación y capacitación en español latino, al personal institucional designado.

Contar con mecanismos de solución de interacciones alterno en caso de simulacro o contingencia sin costo adicional para "El Instituto" durante la vigencia de contrato.

El Proveedor deberá contar con personal capacitado (PS-I) para atender el ausentismo programado y no programado del servicio en un lapso no mayor a tres horas.

Las Funciones Especiales del Supervisor de PS-I y PS-I especializado para el Servicio de Redes Sociales descritas en este apartado, serán analizadas y adecuadas de acuerdo a las necesidades del personal designado por el Instituto.

- Generará reportes establecidos de acuerdo con lo descrito en el documento.
    - Analizará en coordinación con su departamento de sistemas los objetivos estratégicos de la organización en relación con el tratamiento de los datos.
    - Ejecutará la minería de datos a partir de distintas fuentes.
    - Analizará e interpretará los resultados a partir de distintas técnicas como análisis de correlaciones, de regresión, de escenarios cualitativos y cuantitativos y de herramientas estadísticas.
    - Precisará tendencias, correlaciones y patrones en conjuntos de datos complejos.
    - Identificará áreas de mejora dentro de los procesos del CCIMSS.
    - Proveerá a las campañas de informes y visualizaciones de datos útiles para la toma de decisiones en el CCIMSS.
- Será responsable de predecir el volumen de interacciones, la duración, SLA y los reductores para los diferentes periodos de pronóstico: corto y largo plazo de las campañas, asegurándose de comprender los requisitos adecuadamente y pronosticar a detalle para cada tipo de interacción: el Volumen, SLA, AHT y Reductores por intervalo, día, semana, mes, año, entre otros para asegurar los estándares de atención establecidos por campaña. Las solicitudes, procesos y resultados serán validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto siendo estos enunciativos más no limitativos.
- Deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usará para el programa de pronóstico, dimensionamiento del personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos, más no limitativos, así como los que soliciten las áreas requirentes.
- Será responsable de programar la cantidad de personal requerido de acuerdo al pronóstico de interacciones, para atender y satisfacer los requisitos de demanda por campaña en el CCIMSS.
- La programación del personal deberá contraponer Recursos Requeridos y Programados, Nombre y Apellido del agente a detalle por intervalo, día, semana, mes, año, entre otros, para asegurar los estándares de atención establecidos por cada campaña. Las solicitudes, procesos y resultados serán validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto siendo estos enunciativos más no limitativos.
- Deberá atender tanto los temas de Pronóstico, Dimensionamiento, Planificación y Programación de personal, asimismo, deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usará para la programación y planificación del personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos, más no limitativos, así como los que soliciten las áreas requirentes.
- Sera el responsable durante la ventana de servicio de dar seguimiento a las métricas principales del servicio: Nivel de Servicio (SLA), ASA, Abandono, AHT, Ocupación, control de AHT, controlar en

conjunto con los supervisores el manejo de tiempos auxiliares, break, almuerzos, descansos, actividades de refuerzo de los agentes asignados a las campañas del Instituto, de acuerdo con las necesidades y temporalidades del Instituto y la operación entre otros.

- Será responsable de dar seguimiento a los pronósticos de las interacciones, reportar en línea el cumplimiento de adherencia a la programación de personal operativo requerido, llevar los registros de modificaciones de horarios. Asegurar el cumplimiento de las estadísticas objetivo del cliente.
- Deberá dar seguimiento y elaboración de reportes de métricas de precisión de pronóstico de corto y largo plazo, eficiencia y calidad de la programación de personal.
- Realizará registro de eventos en fallas de los sistemas, contingencias y acciones tomadas debidamente registradas en una bitácora de seguimiento.
- Reportará a los encargados designados por el Instituto las incidencias que se presentan en el transcurso del día, generar reportes de agentes de acuerdo con los indicadores de eficiencia (interacciones ACD, AHT, interacciones transferidas, Hold, %Ocupación e indicadores asociados a cada servicio).
- Generará y enviará reporte de asistencia para dar seguimiento al % de ausentismo y rotación de personal por campaña.
- Generará y enviará reportes por intervalos de tiempo definidos por personal Institucional de los niveles de servicio.
- Analizará los informes de comportamiento de la operación de forma que genere recomendaciones frente al crecimiento de las mismas, las proyecciones, las tendencias encontradas en el uso de la estrategia, la presentación de alternativas para la optimización del servicio y la gestión de la información relevante que surja en desarrollo del contrato para garantizar la comunicación efectiva.
- Emitir recomendaciones frente a la conformación interna de los diferentes elementos con los que cuente como: tipos de orientación, trazabilidad, cantidad de interacciones, tendencias, más los que determinen las áreas requirentes.
- Todos los reportes solicitados por el Instituto serán considerados como entregables, cuya periodicidad en su entrega será definida por el personal designado por el Instituto.
- Será responsable de documentar, mejorar y actualizar los procesos asociados del servicio a través de diagramas de flujo, organigramas de los procedimientos, entre otros.
- Ofrecerá sugerencias a soluciones y la intensidad de los riesgos de las campañas basados en el análisis de los datos.

Servicio de Banco de Sangre

Objetivo.

El Instituto Mexicano del Seguro Social cuenta con un servicio que, a través del uso de una herramienta tecnológica, se encarga de agendar y cancelar las citas generadas para donación de sangre, recibidas en cualquiera de los servicios, a través de sistemas institucionales y operará en instalaciones del Instituto.

Alcance.

El Proveedor del Servicio de Centros de Contacto en el IMSS, deberá garantizar el correcto cumplimiento de los requerimientos con los que se asegure el buen funcionamiento de la prestación del servicio, siendo el personal asignado por el Instituto el encargado de supervisar la operación del servicio.

Se requerirá por parte del Proveedor la instalación de posiciones de atención y componentes habilitadores para supervisores, agentes del tipo PS-I, incluyendo el hardware y software de la solución

CCIMSS, así como todos los elementos tales como cableado, switches y todo lo necesario para la correcta operación del servicio, debiendo considerar la (s) interconexión (es) a las redes institucionales que el Administrador de la campaña determine. La aplicación para el agendamiento se encuentra dentro de la Red institucional y la recepción y salida de llamadas será a través de la herramienta del Proveedor.

El Proveedor, deberá brindar un staff conformado al menos por el siguiente personal:
Agente PS-I. - Personal con perfil de atención a clientes, al inicio de 4 personas, con experiencia comprobable de por lo menos tres meses. Pudiéndose modificar la plantilla por necesidades del servicio.

Estudios mínimos de nivel bachillerato concluido, con la presentación de Certificado.

Contar con mecanismos de solución de interacciones alterno en caso de simulacro o contingencia sin costo adicional para "El Instituto" durante la vigencia de contrato.

Los agentes PSI y PSP que atenderán la campaña banco de sangre, podrán recibir llamadas de atención y gestión a través de un 800 institucional o un DID asignado de manera específica para la atención de esta campaña; siendo este DID proporcionado por el Proveedor del servicio, en caso de requerir algún cambio en el proceso de atención se hará del conocimiento al Proveedor y sin costo para el Instituto.

Mecanismos de comunicación con personal TAOD.

El Proveedor deberá implementar una herramienta de marcación rápida a través de un modelo de conmutador que permita la interconexión y comunicación de los sistemas del Proveedor con los del Instituto en todas las áreas del IMSS donde se encuentre personal TAOD. Las áreas por contemplar en el IMSS para la marcación rápida son las de Primer Nivel: UMF, Segundo Nivel: HGZ, HGR, UMAA, Tercer Nivel: UMAE, Administrativas como Oficinas Centrales, Delegaciones y Subdelegaciones, y todos aquellos inmuebles que el Instituto determine.

Deberá brindar a los usuarios todos los recursos de comunicación más eficientes como buzones de voz, salas de conferencias, menús de voz interactivos, mensajes SMS entre otros, entre todas las áreas a contemplar antes descritas.

Deberá permitir junto con equipos celulares, hacer y recibir llamadas, mensajes SMS de la red celular permitiendo conectar a todos los empleados con cualquier extensión a través de marcación rápida o línea sin costo para el Instituto.

REPOSITORIO, BI, PERFILES, CAPACITACIÓN Y CALIDAD

REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN

Introducción.

El Proveedor deberá contar con un repositorio que permita el registro de información relacionada, estructurada y agrupada de cada una de las interacciones con sus respectivas peticiones que se capten a través de los diferentes servicios que conforman el CCIMSS y resultados de calidad y formación, asimismo deberá contar con las siguientes características:

- Incorporar toda información para otorgar la atención de peticiones (Base de Conocimientos)
- Independencia lógica y física de los datos.
- Redundancia mínima.

- Acceso concurrente por parte de múltiples usuarios.
- Integridad de los datos.
- Consultas complejas optimizadas.
- Seguridad de acceso y auditoría.
- Respaldo y recuperación.
- Acceso a través de lenguaje de programación estándar.
- Acceso a través de un sistema de inteligencia de negocio (Bussines Intelligence).

Dos días naturales después de otorgado el fallo el Proveedor deberá iniciar los trabajos de diseño e implantación para el repositorio de administración de información. Base de conocimientos y BI, por lo que estos deberán estar habilitados para realizar pruebas en conjunto con personal designado por el Instituto por lo menos 10 días hábiles antes del inicio de la operación.

Funcionalidades.

El repositorio de administración de información deberá contar con las siguientes funcionalidades:

- Contar con la infraestructura tecnológica suficiente que sustente un REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN dinámico que pueda ser modificado de acuerdo a las necesidades del servicio con la capacidad que permita la conexión con los diferentes sistemas del instituto.
- Desde el inicio de la Operación y durante la vigencia del contrato deberá permitir el registro de la información en los campos de captura conforme al listado que se define a continuación configurable en Español Latino, de las **""CAMPAÑAS DyC""** los cuales son enunciativos más no limitativos:

Telefonía

	Contribuyente	Derechohabiente	Público en General
Número de Identificación			
Fecha y hora			
Nombre			
Apellido Paterno			
Apellido Materno			
Correo Electrónico			
Teléfono / DID			
Teléfono de Contacto			
Entidad Federativa			
NSS			
UMF			
Empresa			
Registro Patronal (RP)			
Trámite y Subtrámite de la Petición *			
Nombre del PS-I y/o PS-P			
Visualizar el Historial del peticionario en todos los servicios			
Transferencia de PS-I a PS-P			
Calificación de la llamada			
Tipificación de la llamada por PS-P *			

Campos Obligatorios
Campo Automático
Campo Opcional
No Aplica

* En una sola llamada se pueden registrar hasta 5 peticiones

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

Servicio de Chat y correo electrónico

	Contribuyente	Derechohabiente	Público en General
Número de Identificación			
Fecha y hora			
Nombre			
Apellido Paterno			
Apellido Materno			
Correo Electrónico			
IP			
Teléfono de Contacto			
Entidad Federativa			
NSS			
UMF			
Empresa			
Registro Patronal (RP)			
Trámite y Subtrámite de la Petición *			
Nombre del PS-I y/o PS-P			
Visualizar el Historial del peticionario en todos los servicios			
Transferencia de PS-I a PS-P			
Calificación del chat			
Tipificación del chat por PS-P *			

Campos Obligatorios
Campo Automático
Campo Opcional
No Aplica

* En un solo chat se pueden registrar hasta 5 peticiones

Nota. Dentro de los datos a capturar como parte de la interacción se deberá contemplar por lo menos los siguientes:

- Identificación de dispositivo, donde se realiza la interacción
- Identificación de dispositivo donde se realiza el trámite (este campo lo realizará el PS-I o PS-P).
- Los campos de captura establecidos en este apéndice (Telefonía, Chat y Correo Electrónico) serán alfanuméricos y de longitudes variables, además los plazos de implementación serán definidos por el área requirente y el Proveedor.
- Permitir la administración, consulta y extracción de la información contenida en el REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN, conforme a los requerimientos y horarios que se determinen en conjunto con el Proveedor y los responsables de las **""CAMPAÑAS DyC""**.
- Que contenga los módulos para incluir los resultados de las capacitaciones recibidas, así como los resultados de sus monitoreos, áreas de oportunidad que deberá reforzar la operación o el área de formación, por operador.
- Los campos a incluir en estos módulos serán definidos dentro periodo destinado de diseño mencionado en este documento en el apartado "Introducción" de la sección REPOSITORIO, BI, PERFILES, CAPACITACIÓN Y CALIDAD.

- Realizar respaldo de información contenida en el REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN de manera diaria conforme a los requerimientos y horarios que se determinen en conjunto con el Proveedor y los responsables de las **""CAMPAÑAS DyC""**.
- Permitir conocer el historial del peticionario en todos los servicios (Telefonía, Chat, Correo Electrónico), el cual deberá estar disponible para consulta de cualquier operador PS-I y PS-P, y los responsables de las **""CAMPAÑAS DyC""** que determine, tanto en las pantallas de captura de los PS-I como en un módulo de consulta que utilicen el personal de la campaña.
- Visualizar la trazabilidad de la interacción desde el registro hasta su finalización, realizada por agentes PS-I y PS-P en las **""CAMPAÑAS DyC""**.
- Personalizar menús, actualizar, agregar o deshabilitar los campos de captura contenidos en el REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN conforme indiquen los responsables de las **""CAMPAÑAS DyC""**.
- Tener integrada una Base de Conocimiento al REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN conforme a lo siguiente:

    - La base de conocimiento será de uso exclusivo de las **""CAMPAÑAS DyC""**.
    - Se compondrá con la información proporcionada por las **""CAMPAÑAS DyC""** y se actualizará con la información que proporcionen las mismas, durante la vigencia del contrato.
    - La base de conocimiento deberá tener habilitado un Buscador Interactivo por palabras clave para la consulta de los temas institucionales (Normativa, trámite, subtrámite y sus contenidos) y visualización por medio de un árbol de decisión que se determinará en conjunto con el Proveedor y los responsables de las **""CAMPAÑAS DyC""**.

- Exportar las orientaciones otorgadas a un archivo (.txt, pdf, toda la paquetería Office, entre otros) con la estructura, plazos y repositorio que personal designado por el Instituto determine.
- Búsqueda de peticionarios y planteamientos históricos en las **""CAMPAÑAS DyC""** durante la prestación del servicio.

Un módulo para la generación de reportes en tiempo real y por periodos de tiempo de la información contenida en el REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN configurable, entre otros los siguientes:

- Reporte del detalle de interacciones por PS-I (por campaña, por supervisor).
- Tipificaciones de temas (por periodo definido).
- Resultados de monitoreo (por campaña, por PS-I, por Analista de Calidad).
- Resultados de las capacitaciones (por PS-I).

- Integración de grabaciones telefónicas, de chats y correos electrónicos, así como sus respectivos videos para las acciones que el Instituto determine proporcionando los privilegios de consulta y extracción que los responsables de las Campañas determinen.
- Permitir que la información contenida en la base de conocimientos de REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN se vincule e interrelacione con temas institucionales para otorgar más opciones de orientación a los peticionarios.
- Identificación única (ID) que permita el rastreo de una interacción (llamada, correo, chat, independiente del medio de captación).
- Se deberá tener una conexión con una herramienta de Inteligencia de Negocio (BI).
- Para realizar periodos de mantenimiento personal designado de las **""CAMPAÑAS DyC""** en conjunto con el Proveedor del servicio acordarán los horarios para realizar dicha actividad.
- Se deberán proporcionar los manuales de operación en español latino y capacitar al personal institucional de las **""CAMPAÑAS DyC""**.
- Capacidad de importar en el REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN, los datos proporcionados por el Instituto de Proveedores anteriores, durante la prestación del servicio, finalización de los servicios, conforme a los tiempos, características, alojamiento y protocolo que defina el Instituto.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

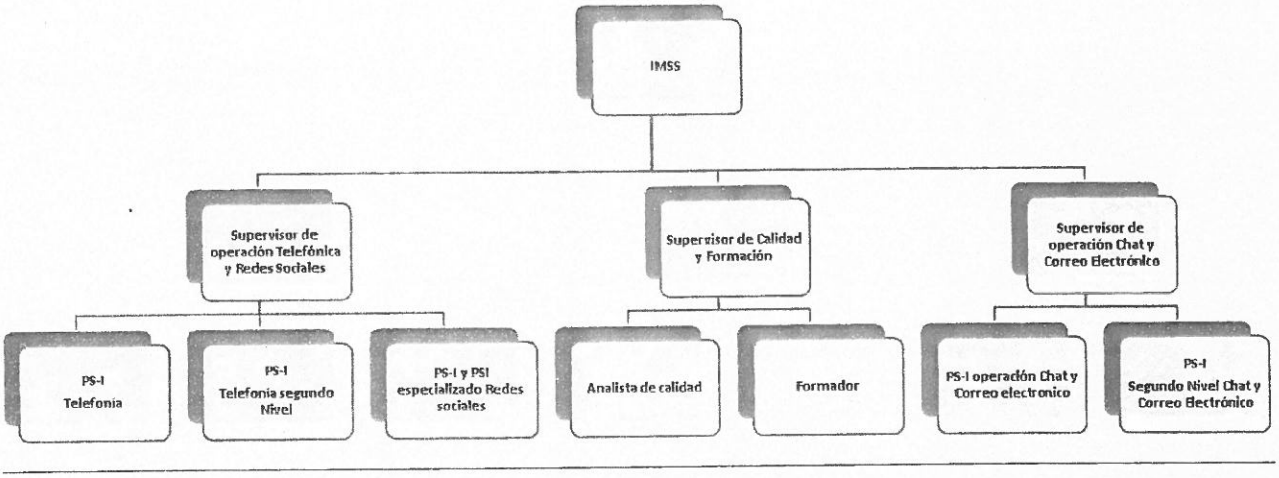
- Contar con mecanismos alternativos de atención de llamadas, chats, correos electrónicos e interacciones en caso de simulacro o contingencia sin costo adicional para el Instituto durante la prestación del servicio.

Inteligencia de Negocio (BI)

Proporcionar una herramienta, misma que deberá contener como mínimo lo siguiente, siendo enunciativas más no limitativas:

- Interconectarse con el REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN propuesto
- Calcular diferentes coeficientes de correlación de temas Institucionales con las peticiones por interacción o por peticionario.
- Generar bitácoras, reportes y estadísticas de la operación del centro de contacto **""CAMPAÑAS DyC"" a ser consultadas por los Supervisores y** personal designado por el Instituto que permita la exportación de información relacionada a las **""CAMPAÑAS DyC""**, en los formatos .pdf, .xls, .doc, entre otros.
- Visualizar los reportes solicitados para esta campaña de acuerdo a lo descrito en el presente documento, del *Anexo Técnico y Términos y Condiciones*.
- El Proveedor deberá configurar, diseñar y desarrollar las interfaces, protocolos y funcionalidades necesarias para integrar la información resguardada en el REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN a la Herramienta BI, y entregar la documentación correspondiente.
- Cada vez que el Instituto lo solicite, el Proveedor deberá exportar y entregar los reportes en documento electrónico respecto al REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN y/o la base de conocimiento y/ o BI que haya generado durante la vigencia del servicio, en el formato que el Instituto determine, para lo cual el Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- Entrega de toda la información contenida en el REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN, base de conocimiento y BI, utilizado para las **""CAMPAÑAS DyC""** de manera formal al finalizar el contrato y en el formato que el Instituto determine, para lo cual el Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- Permita conectar con sistemas institucionales.
- El Proveedor proporcionara asesoría técnica y capacitación en la herramienta de BI durante toda la vigencia del contrato para el manejo de la herramienta en temas de consulta, extracción, descarga y visualización de la información.
- La herramienta deberá permitir el acceso desde las instalaciones del Instituto. Para lo cual el Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- El Proveedor deberá proporcionar usuario y contraseña de acceso de acuerdo al uso y manejo de la herramienta al personal designado del Instituto.
- El Proveedor deberá proporcionar manuales de usuario y capacitaciones en español latino.

Perfiles del personal "CAMPAÑAS DyC".



Las actividades y su temporalidad de los siguientes perfiles serán acordadas entre el instituto y el Proveedor a más tardar 10 días hábiles antes del inicio de la operación.

Los perfiles descritos en este documento serán enunciativos más no limitativos y en caso de que el Proveedor considere incluir alguna figura adicional para el correcto funcionamiento de la operación y logro de objetivos del servicio y deberá ser presentada por escrito para su autorización e inclusión por los representantes de las ""**CAMPAÑAS DyC**"".

El personal mencionado en este documento se considera parte del servicio a otorgar, por lo cual el Proveedor estará sujeto a las deductivas mencionadas por las vacantes que tengan más de 10 días hábiles en ser cubiertos. Por cada día de atraso se aplicará la deductiva de $3,000.00 (tres mil pesos) por día por persona.

El Instituto se reserva el derecho de solicitar el cambio de personal del Proveedor del servicio que considere pertinente por cuestión del desempeño, trato, conducta, actitud, dicha solicitud se efectuará por escrito. La remoción deberá ser inmediata y la sustitución del personal deberá realizarse en los plazos señalados en este documento, en caso de incumplimiento, se aplicará la deductiva correspondiente.
Uno para medios electrónicos, quien será el responsable de generar estrategias y revisión de su cumplimiento del servicio de las **"CAMPAÑAS"** así como en la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados.

Supervisor Telefonía, Redes Sociales y Medios electrónicos

Será el responsable del logro de objetivos operativos y del monitoreo del servicio de las ""**CAMPAÑAS DyC**"" así como en la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados.

Perfil: Preferentemente estudios de licenciatura concluida (con título o cédula profesional).

Experiencia: De al menos dos años en servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes.

Contar por lo menos con 3 cursos relacionados con Centros de Contacto y atención a clientes.

Funciones

- Generará reportes establecidos de acuerdo a lo descrito en el documento.
  - Analizará en coordinación con su departamento de sistemas los objetivos estratégicos de la organización en relación con el tratamiento de los datos.
  - Ejecutará la minería de datos a partir de distintas fuentes.
  - Analizará e interpretará los resultados a partir de distintas técnicas como análisis de correlaciones, de regresión, de escenarios cualitativos y cuantitativos y de herramientas estadísticas.
  - Precisará tendencias, correlaciones y patrones en conjuntos de datos complejos.
  - Identificará áreas de mejora dentro de los procesos del CCIMSS.
  - Proveerá a las campañas de informes y visualizaciones de datos útiles para la toma de decisiones en el CCIMSS.

- Será responsable de predecir el volumen de llamadas, la duración, SLA y los reductores para los diferentes periodos de pronóstico: corto y largo plazo de las campañas, asegurándose de comprender los requisitos adecuadamente y pronosticar a detalle para cada tipo de interacción: el Volumen, SLA, AHT y Reductores por intervalo, día, semana, mes, año, entre otros para asegurar los estándares de atención establecidos por campaña. Las solicitudes, procesos y resultados serán validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto siendo estos enunciativos más no limitativos.
- Deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usará para el programa de pronóstico, dimensionamiento, del personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos, más no limitativos, así como los que soliciten las áreas requirentes.
- Será responsable de programar la cantidad de personal requerido de acuerdo al pronóstico de interacciones, para atender y satisfacer los requisitos de demanda por campaña en el CCIMSS.
- La programación del personal deberá contraponer Recursos Requeridos y Programados, Nombre y Apellido del agente a detalle por intervalo, día, semana, mes, año, entre otros, para asegurar los estándares de atención establecidos por cada campaña. Las solicitudes, procesos y resultados serán validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto siendo estos enunciativos más no limitativos.
- Deberá atender tanto los temas de Pronóstico, Dimensionamiento, Planificación y Programación de personal, asimismo, deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usará para la programación y planificación del personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos, más no limitativos, así como los que soliciten las áreas requirentes.
- Sera el responsable durante la ventana de servicio de dar seguimiento a las métricas principales del servicio: Nivel de Servicio (SLA), ASA, Abandono, AHT, Ocupación, control de AHT, controlar en conjunto con los coordinadores y supervisores el manejo de tiempos auxiliares, break, almuerzos, descansos, actividades de refuerzo de los agentes asignados a las campañas del Instituto, de acuerdo con las necesidades y temporalidades del Instituto y la operación entre otros.
- Será responsable de dar seguimiento a los pronósticos de las interacciones, reportar en línea el cumplimiento de adherencia a la programación de personal operativo requerido elaborada por el área de pronóstico, llevar los registros de modificaciones de horarios. Asegurar el cumplimiento de las estadísticas objetivo de las campañas.
- Deberá dar seguimiento y elaboración de reportes de métricas de precisión de pronóstico de corto y largo plazo, eficiencia y calidad de la programación de personal.
- Realizará registro de eventos en fallas de los sistemas, contingencias y acciones tomadas debidamente registradas en una bitácora de seguimiento.

- Reportará a los encargados designados por el Instituto las incidencias que se presentan en el transcurso del día, generar reportes de agentes de acuerdo con los indicadores de eficiencia (interacciones ACD, AHT, interacciones transferidas, Hold, %Ocupación e indicadores asociados a cada servicio).
- Generará y enviará reporte de asistencia para dar seguimiento al % de ausentismo y rotación de personal por campaña.
- Generará y enviará reportes por intervalos de tiempo definidos por personal Institucional de los niveles de servicio.
- Analizará los informes de comportamiento de la operación de forma que genere recomendaciones frente al crecimiento de las mismas, las proyecciones, las tendencias encontradas en el uso de la estrategia, la presentación de alternativas para la optimización del servicio y la gestión de la información relevante que surja en desarrollo del contrato para garantizar la comunicación efectiva.
- Emitir recomendaciones frente a la conformación interna de los diferentes elementos con los que cuente como: tipos de orientación, trazabilidad, cantidad de interacciones, tendencias, más los que determinen las áreas requirentes.
- Deberá trabajar coordinadamente con personal de las áreas involucradas de las **"CAMPAÑAS DyC"**.
- Todos los reportes solicitados por el Instituto serán considerados como entregables, cuya periodicidad en su entrega será definida por el personal designado por el Instituto.
- Será responsable de documentar, mejorar y actualizar los procesos asociados del servicio a través de diagramas de flujo, organigramas de los procedimientos, entre otros.
- Analizará las actividades del proceso para su simplificación, sobre la base de criterios de valor agregado.
- Llevará el control con evidencias el desempeño del personal bajo su responsabilidad. Las variables para medir el desempeño del personal serán asistencia, satisfacción, AHT, puntualidad, resultados de encuesta, calidad del servicio brindado, entre otros.
- Ofrecerá sugerencias a soluciones y la intensidad de los riesgos de las campañas basados en el análisis de los datos.

El Proveedor deberá contar con Supervisor o Supervisora para el personal designado a la operación de las "**"CAMPAÑAS DyC"**" dando cumplimiento al ratio 15 PS-I como máximo por cada supervisor.

PS-I y PSI Especializado.

Chat y Correo electrónico

- El personal PS-I para poder formar parte del servicio, será necesario que apruebe un examen de Tipeo, garantizando como mínimo 80 palabras por minuto y haber conseguido una calificación de 85/100 en el examen de ortografía. El resultado de las evaluaciones deberán estar disponibles durante la vigencia del contrato para ser consultadas en cualquier momento por el personal Institucional designado a las "**"CAMPAÑAS DyC"**", mediante una herramienta electrónica con la cual deberá contar el Proveedor, a través de un software específico para estos fines, en la que el Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio,(este rubro solo aplica para los servicios de chat y correo electrónico)
- El Instituto con apoyo del Proveedor, determinarán la cantidad de posiciones y operadores por campaña al inicio y durante toda la vigencia del contrato. Para el inicio de operaciones se requerirá de 10 operadores para la campaña Contribuyente, 12 para la campaña Derechohabiente, quienes serán capacitados de acuerdo al Apartado de Capacitación y podrán ser redimensionados de acuerdo a la demanda y las necesidades de las campañas. El Instituto se reserva el derecho de utilizar las variables que convenga para la elaboración de los dimensionamientos, así como la

metodología. La plantilla mensual autorizada por mes la definirá el personal designado a las ""**CAMPAÑAS DyC**"".

- Durante la primera quincena del mes de enero se deberá contar con un número total de 14 personas adicionales reclutadas, quienes de forma escalonada serán capacitadas, (de acuerdo al Apartado de Capacitación) en el tema "Determinación de la Prima en el Seguro de Riesgos de Trabajo", además de temas generales institucionales, para la atención de la Campaña Contribuyente y se integrarán a la operación de manera escalonada durante el mes de febrero, mismas que se irán reduciendo durante la primera quincena del mes de marzo.
- Las ""**CAMPAÑAS DyC**"" solicitarán que el Proveedor asigne PS-I para prestar el servicio en las instalaciones del Instituto, esto será al inicio y durante toda la vigencia del contrato. El Proveedor deberá proporcionar la cantidad de personal PS-I de acuerdo a las necesidades de la campaña y no excederá el número de posiciones con las que se cuenta en las instalaciones asignadas en el Instituto. El personal PS-I proporcionado por el Proveedor estará a cargo del Proveedor y será conectado y coordinado de acuerdo a las necesidades del Instituto, esta cantidad podrá variar, para lo cual las áreas requirentes solicitarán al Proveedor con al menos dos días hábiles de anticipación, el incremento o decremento de este personal en las instalaciones del instituto.
- Para el inicio de operaciones se requerirá por lo menos de 4 agentes PS-I para la Campaña Contribuyente segundo nivel y 7 agentes PS-I para la campaña Derechohabiente segundo nivel. El Instituto se reserva el derecho de utilizar las variables que convenga para la elaboración de los dimensionamientos, así como la metodología.

Telefonía.

PS-I campañas Derechohabiente, Contribuyente:

- Educación Media Superior Concluida (Certificado o Constancia)
- Preferentemente en Carreras técnicas en informática, sistemas computacionales o afín
- Preferentemente experiencia de al menos 6 meses en atención a clientes en campañas de soporte técnico o mesa de ayuda en Call Center.

El Instituto establecerá la cantidad de agentes PS-I segundo nivel para las campañas en las instalaciones que el instituto determine al inicio y durante toda la vigencia del contrato.

Redes Sociales.

El Proveedor, deberá brindar un staff conformado al inicio por el siguiente personal y podrá ser modificado de acuerdo a las necesidades de la campaña:

Agente PS-I. - Personal con perfil de atención al público y manejo de redes sociales, al menos 5 personas, con experiencia comprobable al menos tres meses.
Estudios mínimos de nivel bachillerato concluido, con la presentación de Certificado.

Agente PS-I Especializado. - Personal con perfil de atención al público y manejo de redes sociales al menos 2 personas, deberá contar con la certificación que lo acredite como Community Manager con experiencia de al menos seis meses.
Estudios mínimos de nivel licenciatura concluida, con la presentación de Título y la Cédula Profesional.

Los Agentes PS-I, PS-I Especializado además deberán contar con:

- Aptitudes de Comunicación: Habilidades de comunicación oral y escrita; uso apropiado de la gramática; uso apropiado del lenguaje y calidad de la voz como herramienta para interactuar (Modulación, tono, ritmo y dicción).
- Aptitudes y actitudes de servicio: Excelente actitud de servicio; buen trato; calidad en la atención al usuario; manejo de estrés y manejo de lenguaje ciudadano.

- Aptitudes de Gestión: Capacidad de organización, análisis, síntesis, resolución de conflictos y problemas.
- Conocimientos técnicos: Manejo de herramientas de comunicación y cómputo (incluyendo todas las herramientas que el Proveedor oferte para la presentación del servicio).

Las características del personal de cada grupo podrán ser evaluadas, actualizadas y definidas por el personal asignado por el Instituto durante la vigencia del contrato siendo estos enunciativos más no limitativos.
El personal PS-I y PS-I Especializado proporcionado estará a cargo del Proveedor y será conectado a la herramienta ofertada por el Proveedor de acuerdo a las necesidades del Instituto. Esta cantidad podrá variar, para lo que las áreas requirentes solicitarán al Proveedor ganador el incremento o decremento de dicho personal en las instalaciones del Instituto con al menos dos días naturales de anticipación.

El plan estratégico para el reemplazo de supervisores y agentes será de acuerdo a la demanda del servicio brindado por el Proveedor, deberá incluirse en un documento denominado "Matriz de Reemplazo" del personal que integrarán la operación del CCIMSS, en caso de incumplimiento será susceptible a la aplicación de la deductiva correspondiente.

El Proveedor a partir de la adjudicación del contrato notificará por escrito al área requirente del Instituto IMSS, cualquier cambio de personal, por lo menos con 3 días hábiles de anticipación contados a partir de la fecha planeada de cambio.

El Proveedor deberá atender los perfiles conforme a lo requerido en este apartado, en caso de incumplimiento será susceptible de la deductiva correspondiente.

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

Supervisor de Calidad y Formación.

Para la operación del servicio las ""**CAMPAÑAS DyC**"" deberá contar con experiencia en la solución tecnológica ofertada, mismo que será responsable de la medición, análisis y evaluación del logro de objetivos operativos y el monitoreo del servicio de las ""**CAMPAÑAS DyC**"" así como la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados por cada campaña. Dichas acciones deben de compartirse mediante correo electrónico u otro medio con el personal que el Instituto designe para analizar los impactos de las acciones propuestas y revisar los resultados.

Perfil: Preferentemente estudios de licenciatura concluida (con título o cédula profesional).

Experiencia:

- De más de un año en puesto similar o superior en el área de Calidad en Centros de Contacto y Atención a Clientes. La experiencia será demostrada mediante la presentación de carta(s) de recomendación, otorgadas por clientes previos de "El prestador del servicio".
- Contar con conocimientos profundos en manejo de personal, métricas operativas, manejo de grandes volúmenes de información, capacidad de análisis y síntesis.
- Constancias de acreditación de cursos en temas relacionados con la Calidad y Estadística, RH, Administración, Productividad y administración estratégica en centros de contacto.

Analista de calidad

- Deberá considerarse desde el inicio del contrato un analista de calidad por cada 15 estaciones por medio de captación (telefonía, chat, correo electrónico) dedicado y sin compartir para las **""CAMPAÑAS DyC""** con experiencia en la solución tecnológica ofertada.
- Para los casos que personal del Instituto solicite la incorporación del personal PSI a segundo nivel de atención por campaña, deberá asignar adicionalmente 1 Analista de Calidad por cada 10 estaciones.
- Perfil: Preferentemente Licenciatura trunca, en curso o técnico profesional universitario.
- Experiencia: "Los Analistas" deberán contar con una experiencia mínima de 6 (seis) meses en el área de Calidad en empresas de servicios de atención a clientes vía telefónica o chat, para el arranque de la operación.
- Una vez que el contrato cuente con al menos 6 meses de duración los analistas a integrarse a las campañas Derechohabiente y Contribuyente deberán provenir de la operación de esta campaña.
- La experiencia será demostrada mediante la presentación de carta(s) de recomendación, otorgadas por clientes previos de "El PROVEEDOR".

Formador

Será responsable del desempeño de los PS-I en las **""CAMPAÑAS DyC""** durante la ventana de servicio capacitando de acuerdo a los resultados del área de Calidad y/o del área de operación, asegurándose que los PS-I comprendan adecuadamente la información institucional para asegurar los estándares de calidad y atención establecidos por cada campaña.

- Para el caso de Derechohabiente se requiere un formador para telefonía y un formador para medios electrónicos, los cuales única y exclusivamente podrán realizar actividades de la campaña antes mencionada, mismos que deberá considerarse desde el inicio del contrato con experiencia en la solución tecnológica ofertada.
- Para Contribuyente se requiere un formador para telefonía y uno para medios electrónicos, los cuales única y exclusivamente podrá realizar actividades de la campaña antes mencionada, mismos que deberá considerarse desde el inicio del contrato con experiencia en la solución tecnológica ofertada.
- Perfil: Preferentemente estudios mínimos de licenciatura o carrera trunca al 80% (constancia académica o certificado con el grado académico).
- Experiencia: De al menos un año en el área de capacitación de servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes La experiencia será demostrada mediante la presentación de carta(s) de recomendación, otorgadas por clientes previos de "El prestador del servicio".
- Contar con conocimientos profundos en manejo de personal, comunicación efectiva, capacidad de investigación, manejo y control de grupos.
- Contar con constancias de acreditación de cursos especializados en temas de: RH, Administración, Productividad y administración estratégica en centros de contacto.
- Una vez que el contrato cuente con al menos 6 meses de duración los formadores podrán surgir de la operación de las campañas Derechohabiente y Contribuyente.
- El instituto se reserva el derecho de realizar evaluaciones teórico prácticas a los formadores para comprobar el grado de conocimiento y dominio de los temas institucionales.

Capacitación

Capacitación inicial

Para dar inicio a "Los Servicios", el Proveedor deberá trabajar conforme a la información y protocolos que determine el Instituto. Las **""CAMPAÑAS DyC""** impartirán la capacitación a los responsables de las áreas de operación, capacitación y calidad asignados por el Proveedor, desarrollando el plan y la presentación de la información a entregar al personal del Proveedor. El tiempo de capacitación promedio para la campaña de Contribuyente y Derechohabiente será de 120 horas aproximadamente en sesiones de entre

8 a 10 horas diarias. Todo el personal designado por el Proveedor para la atención de las campañas deberá recibir la capacitación inicial por lo menos 21 días naturales previos al inicio del contrato. El personal capacitado, deberá presentar evaluaciones y contar con una calificación mayor o igual a 85 en una escala de 100 puntos en cada una de las mismas para integrarse a la operación. En caso de no cumplir con la calificación requerida no se considerará al personal como parte integrante del inicio de la operación.

Asimismo, todo el personal de la estructura orgánica del Proveedor que esté involucrado en la operación y que otorguen atención al Público de las campañas DyC, deberá recibir la capacitación sobre el "Buen Trato", la cual será impartida por personal designado por el Instituto. Cabe señalar que toda persona que ingrese una vez iniciado los servicios deberá ser programada para dicha Capacitación.

Capacitación una vez iniciados los servicios

El Proveedor para asegurar la vigencia del conocimiento sobre los temas institucionales por parte de los PS-I, supervisores de operación, supervisores de calidad, analistas de calidad a partir del inicio del contrato deberá evaluar al personal por lo menos una vez trimestralmente, para continuar prestando el servicio el PS-I, supervisores de operación, supervisores de calidad, analistas de calidad deberán obtener una calificación mínima aprobatoria (85/100) en el proceso de evaluación de cada campaña.

Proceso de Capacitación y Desarrollo.

Una vez iniciado el servicio, el personal de capacitación con la calificación requerida (85/100) del Proveedor, capacitará a los PS-I de nuevo ingreso, PSI actuales, Supervisores de operación, supervisores de calidad y analistas de calidad. Definirá mediante análisis las habilidades que obtienen, mantienen y que requieren los PS-I para desempeñar su trabajo, informando al personal que designe el Instituto los resultados. La capacitación de los PS-I asignados a las campañas del Instituto, deberá brindarse por parte del personal de capacitación asignado por el Proveedor durante toda su permanencia laboral en las campañas de "El Instituto". El Proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usará para la capacitación del personal PS-I durante la vigencia del contrato.

El Modelo de Capacitación Implicara de manera enunciativa más no limitativa:

1. Análisis de las necesidades.
2. Planteamiento.
3. Validación.
4. Aplicación.
5. Evaluación, Control y Seguimiento.

Instalaciones para la capacitación

El Proveedor deberá contar con instalaciones equipadas con lo necesario para la capacitación y para reuniones de seguimiento del contrato entre "EL PROVEEDOR" y/o las áreas usuarias de "El Instituto".

Herramientas electrónicas en línea para capacitación (e- learning)

El Proveedor deberá proporcionar a las **""CAMPAÑAS DyC""** una herramienta electrónica para capacitación y evaluación de los PSI, Supervisores de operación, Supervisores de calidad, analistas formadores, analistas de calidad y formadores de los trámites y servicios con los que cuenta el instituto.

La herramienta deberá permitir acceso remoto vía web desde las instalaciones del Instituto, al personal designado de las **""CAMPAÑAS DyC""**.

Calidad.

Introducción

El Proveedor deberá proporcionar al inicio de la operación la infraestructura necesaria; herramienta de monitoreo, personal profesional especializado en el ramo; técnicas, procedimientos y equipo adecuado para el tipo de servicio solicitado, a fin de garantizar que los servicios objeto de esta licitación sean proporcionados con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto.

El Instituto se reservará el derecho de realizar supervisiones, validaciones y auditorías informáticas, de calidad o de operación en el momento que lo crea conveniente, para lo cual Proveedor deberá proporcionar todas las facilidades correspondientes, mismas que podrán ser presenciales, vía remota, programadas o no programadas.

Funcionalidades Herramienta de Monitoreo

El Proveedor deberá proporcionar un sistema de monitoreo del servicio de llamadas, correos electrónicos y chats que atienda o realice, conforme a lo siguiente:

- Deberá permitir el monitoreo de los PS-I, PS-P y la posibilidad de verificar tanto el histórico como en tiempo real hasta el 100% de la atención que brindan, de cualquier canal de atención, así como el video de cada chat, correo electrónico y llamada.
- Deberá garantizar durante la vigencia del contrato, la actualización tecnológica, asegurando que los componentes del servicio permanezcan vigentes, así como la respectiva capacitación y manuales en idioma español latino, para el personal que determine el instituto.
- Deberá generar reportes por: día, hora, campaña, agente, supervisor, duración, transferencia, analista de calidad, entre otros, mismos que son enunciativos más no limitativos.
- El Proveedor, deberá dar acceso al personal designado por el Instituto para la consulta del sistema de monitoreo, durante la vigencia del contrato.

El Proveedor deberá cumplir con los siguientes puntos:

- El personal PS-I, Supervisores, Formadores y Analistas de Calidad, no deberán hacer uso de teléfonos móviles, USB, dispositivos de almacenamiento externo, durante su jornada laboral y/o estancia en los espacios asignados a las **"CAMPAÑAS DyC"**.
- Deberá contar con analistas de calidad para realizar el monitoreo en tiempo real adicionales a las grabaciones.
- Cumplir con el indicador calidad de operación con base a la muestra de monitoreos realizados por el personal designado por el Instituto, cumpliendo lo mencionado en el documento de Términos y Condiciones.
- Cumplir con el indicador de satisfacción de usuarios, cumpliendo lo mencionado en el documento de Términos y Condiciones.
- Deberá haber una estrecha colaboración y comunicación entre las áreas de Capacitación, Calidad y Operación para generar las acciones preventivas y correctivas necesarias, con base en el análisis de los resultados para la mejora constante del servicio. Utilizaran la herramienta BI para generar los planes de acción. Harán llegar al instituto las minutas de las reuniones adjuntando los reportes utilizados en dichas reuniones para la toma de decisiones.
- El representante del área de calidad del instituto deberá ser convocado a cada reunión. El instituto se reserva el derecho de asistir a dichas reuniones.
- Se deberán realizar reuniones periódicas, programadas y no programadas entre el Proveedor y el personal designado por el Instituto de calibración de las llamadas, chats y correos electrónicos, con la finalidad de unificar los criterios de información y retroalimentación y cumplir con el indicador de "Calidad de Operación" (Apartado de Términos y Condiciones).

- El número de monitoreos por agente a realizar por personal del Proveedor será establecido por el Instituto.

Componentes Habilitadores para el servicio.

Equipos para agente PSP, PS-I, PS-I Especializado, PSP Supervisión en Instalaciones del Instituto para las "CAMPAÑAS DyC".

- Los servicios PS-P de operación, supervisión y coordinación, se ubicarán en los inmuebles del Instituto, por lo que el "Proveedor" deberá considerar las configuraciones e infraestructura de comunicaciones y seguridad perimetral de acuerdo al apéndice correspondiente que permita el acceso a la solución tecnológica ofertada.
- Para el caso de todo el equipamiento y componentes que oferte el Proveedor para el servicio objeto del presente documento, estos deberán estar en óptimas condiciones y en caso de identificar la necesidad del remplazo de alguno de los componentes ofertados, por daño, falla, deterioro funcional o vicios ocultos, el Proveedor deberá sustituirlos sin costo durante la vigencia del contrato a fin de rehabilitar el servicio de conformidad con la funcionalidad y niveles de servicio solicitados. Asimismo, si durante la vigencia del contrato, el Proveedor requiriera incrementar las capacidades de sus componentes para brindar la funcionalidad o los niveles de servicio solicitados, estos deberán ser incrementados o sustituidos por el Proveedor sin costo adicional para el Instituto.
- Los equipos deberán contar con Software con licenciamiento que permita la conexión remota por medio de internet.
- Las computadoras para agentes PS-P, PS-I y PS-I Especializado en Instalaciones del Instituto 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:

Las computadoras para PS-P PS-I, PS-I Especializado en Instalaciones del Instituto que designe el personal a cargo del Instituto deberán cumplir con las siguientes características mínimas para lo cual el Proveedor debe detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

Módulo Base

- Intel Core i5 última generación o compatible.
- Tarjeta Madre Chipset Intel o compatible
- Memoria RAM de 4GB.
- Tarjeta de video de al menos 1 GHz dedicada.
- Disco duro de estado sólido de por lo menos 120 GB.
- Sistema operativo y de oficina en idioma español.
- Gabinete small o pequeño de fácil acceso a sus componentes (sin necesidad de herramienta para abrir la cubierta y retirar unidades de almacenamiento).
- Cable de alimentación eléctrica.
- Dispositivo de seguridad que impida la apertura del gabinete.
- 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 antispyware, el Proveedor deberá proporcionar el licenciamiento que ampare el uso de dicho software.

Mouse

- Óptico
- 2 Botones Scrolling Mouse

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Interface USB

Teclado
- En español.
- Interface USB.

Monitor
- Pantalla Plana.
- Pantalla de 19" wide screen para agente.
- Cable de alimentación eléctrica
- Cable de Interfase a la pantalla o monitor.

Conector de Red

- Ethernet 10/100/1000
- Compatible con IEEE 802.3
- Conector RJ45.

Equipo de cómputo para Supervisores en Instalaciones del Instituto.

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

Módulo Base

- Intel Core i7 última generación, compatible o superior.
- Tarjeta Madre Chipset Intel o compatible
- Tarjeta de video de al menos 1 GHz dedicada.
- Memoria RAM de 8 GB.
- Sistema operativo y de oficina en idioma español.
- 1 Puerto HDMI v1.4ª.
- 2 Puertos libres USB 3.0.
- Gabinete adecuado al espacio a utilizar
- Unidad óptica con Bandeja de carga automática (DVD +/- RW), lectura y escritura de CD/DVD.
- Teclado en español.
- Cable de alimentación eléctrica.
- No-Break por cada computadora que garantice al menos la operación de 15 minutos.
- Contar con la instalación de software debidamente licenciado de antivirus y antispyware, el Proveedor debe proporcionar el licenciamiento que ampare el uso de dicho software.
- Gráficos AMD Radeon™ R7 M445 2G GDDR5 o superior.

Mouse
- Óptico.
- 3 Botones Scrolling Mouse.
- Interface USB.

Disco Duro

- Disco Duro SSD de por lo menos 250 GB.

Disco Duro Externo

- Disco Duro Externo Portátil de al menos 4 TB únicamente para equipos de PS-P de supervisión.
- Interface USB 3.0.

Teclado

- En español.
- Interface USB.

Pantalla:

- Pantalla Led de 23" con antirreflejo de alta definición completa (FHD) (1920 x 1080) o superior. wide screen para equipos de supervisión.
- Cable de alimentación eléctrica.
- Cable de Interface a la pantalla o monitor.

Conector de Red

- Ethernet 10/100/1000
- Compatible con IEEE 802.3
- Conector RJ45.

Se requiere de un equipo de supervisor con las características antes descritas dentro de la operación en las Instalaciones del Proveedor para uso exclusivo del personal designado por el Instituto para supervisión de las **"CAMPAÑAS DyC"**, debiendo estar siempre disponible para su uso. En caso de requerir software adicional este deberá ser instalado en los plazos acordados y solicitud por escrito, en caso de no cumplir con los requerimientos será susceptible de aplicar la deductiva correspondiente.

Para el caso de todo el equipamiento y componentes que oferte el Proveedor para el servicio objeto del presente documento, estos deberán estar en óptimas condiciones y en caso de identificar la necesidad del remplazo de alguno de los componentes ofertados, por daño, falla, deterioro funcional o vicios ocultos, el Proveedor deberá sustituirlos sin costo durante la vigencia del contrato a fin de rehabilitar el servicio de conformidad con la funcionalidad y niveles de servicio solicitados. Asimismo, si durante la vigencia del contrato, el Proveedor requiriera incrementar las capacidades de sus componentes para brindar la funcionalidad o los niveles de servicio solicitados, estos deberán ser incrementados o sustituidos por el Proveedor sin costo adicional para el Instituto.

Las características solicitadas del equipo de cómputo y periféricos descritas en este Apéndice son mínimas. Para asegurar el correcto funcionamiento de las herramientas tecnológicas ofertadas los licitantes podrán incluir en su propuesta características iguales o superiores.

El rendimiento de los equipos de computo deberán ser en promedio superior a nueve punto cinco (9.5) en la escala de Evaluación de Experiencia de Windows.

Equipo de cómputo Laptop

Los PS-I Especializado que designe el personal a cargo del Instituto deberán contar con equipo Laptop y cumplir con las siguientes características mínimas para lo cual el Proveedor debe detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

Módulo Base

- Procesador Intel® Core™ i7-8550U, mínimo 1.8 GHz.
- Pantalla LED de 14.6" de alta definición completa (FHD) (1920 x 1080)
- 8GB de Memoria.
- Sistema operativo y de oficina en idioma español.
- Batería de 6 celdas.
- 1 Puerto HDMI v1.4ª.
- 2 puertos libres USB 3.0.
- Seguridad por password para encendido y configuración.
- Unidad óptica con Bandeja de carga automática (DVD +/- RW), lectura y escritura de CD/DVD.
- Teclado iluminado, español.
- Cargador con cable de alimentación eléctrica.
- Contar con la instalación de software debidamente licenciado de antivirus y antispyware, el Proveedor deberá proporcionar el licenciamiento que ampare el uso de dicho software.
- Tarjeta de video Integrada.

Navegación en internet

Los equipos de cómputo utilizados en las instalaciones del instituto tendrán que contar con los servicios de navegación de la siguiente forma:

- Navegación Libre: Acceso a todos los sitios de la web, con excepción de Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram, entre otras), Youtube, sitio de descarga multimedia, páginas con contenido para adultos, hacking de equipos, crimen, ciber acoso, drogas, apuestas, odio, lencería, plagio, pornografía, suicidio, violencia, armas . En caso de requerir accesos para ciertos usuarios a redes sociales se notificará por escrito a través de la División de Atención Ciudadana.
- Las políticas de seguridad informática y seguridad de la información del Proveedor no serán extensivas en los equipos de cómputo, así como a los segmentos de red en instalaciones del Instituto para las **"CAMPAÑAS DyC"**.
- El Proveedor deberá proporcionar al personal del Instituto el password de los permisos globales de administración de los equipos de cómputo en instalaciones del Instituto para las **"CAMPAÑAS DyC"**.
- El Proveedor deberá brindar al Instituto usuarios y claves de acceso a todo hardware y software que se utilizará como parte de la prestación del servicio de los equipos de cómputo en instalaciones del Instituto para las **"CAMPAÑAS DyC"**.

En caso de no cumplimiento con los puntos antes mencionados serán susceptibles de la aplicación de deductiva.

Componentes habilitadores PS-P, PSI, PSI Especializado, PSP Supervisión en Instalaciones del Instituto, para lo cual el "Proveedor" deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

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

Proporcionar los componentes habilitadores para la operación de la siguiente manera:

Mamparas por campañas:
Mampara con gaveta y mecanismo de seguridad (llave) en parte superior para el resguardo de elementos de trabajo y artículos personales, tapizado con tela absorbente de ruido, 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 para evitar el estrés y desgaste físico innecesario derivado de la atención de peticiones.

Las especificaciones de las mamparas para las "**"CAMPAÑAS DYC"**" serán las siguientes:

Mamparas PS-P serán con medidas de 0.90 x 0.60 x 1.70 con gaveta en la parte superior de 0.40 x 0.30 que incluya mecanismos de seguridad (llave), o de mayores dimensiones para el resguardo de elementos de trabajo y artículos personales.

Mamparas PS-P de supervisión serán de 1.20 x 0.60 x 1.70 con gaveta en la parte superior y mecanismo de seguridad (llave) de 0.40x0.30, o de mayores dimensiones para el resguardo de elementos de trabajo y artículos personales.

En caso de deterioro del mobiliario o desgaste por uso, deberá ser remplazado por parte del Proveedor por mobiliario en excelentes condiciones en un plazo no mayor a dos días naturales a partir del reporte por parte del área requirente sin costo adicional para el Instituto.

El mobiliario (mamparas y sillas) deberá proporcionarse e instalarse previo al inicio de la operación del servicio, el Proveedor podrá habilitar mobiliario en excelentes condiciones de operación.

Para el caso de reemplazo de equipo electrónico utilizado por los PS-P (CPU, monitor, mouse, teclado, diadema, no-break, entre otros), éste deberá ser sustituido en un lapso no mayor a 4 horas posteriores a la notificación por escrito hecha al Proveedor por parte del Instituto.

En las instalaciones del Instituto, el Licitante deberá proporcionar y habilitar pantallas planas (LED o equivalente) de al menos 60 pulgadas, en donde se muestre en línea, la información relevante del servicio, tal como estadística, incidencias, avisos y actualizaciones, de manera que tanto el personal del Instituto tenga acceso a dicha información de forma permanente para todas las campañas y área técnica, conforme a los espacios designados por el personal de las "**"CAMPAÑAS DyC"**".

El levantamiento mencionado deberá realizarse a partir del segundo día hábil posterior al fallo y presentarse a más tardar 2 meses antes de la puesta en marcha para su autorización por parte del Instituto, en caso de requerir una reducción en el tiempo antes establecido se notificará al Proveedor e instalarlo una noche antes de la puesta en marcha de operación.

- Mobiliario por servicios:

Servicios	Equipo de Computo de Supervisor	Equipos de Computo para Operación	Equipos de Computo para Contingencias (Lap Top)	Equipo Inalámbrico de Wifi de Fibra Óptica con al menos 35 Mbps de Velocidad	Sillas	Mamparas para Agentes	Mamparas de Supervisor	Reguladores de voltaje no break	Diademas	Pantallas	Disco Duro Portátil Supervisor 4 T
Medios Electrónicos	5	14	0	0	16	16	2	19	0	2	3
Calidad	4	2	0	0	4	3	1	6	6	0	1
Redes Sociales y Gestion ***	5	20	3	2	21	1	1	25	10	1	2
Telefonía *	3	28	0	0	31	28	2	31	32	2	3
Analista de Información IMSS**	2	0	0	0	2	0	2	2	2	0	2
Ampliación de Servicios ****	1	9	3	0	10	9	1	10	10	0	1
Total	20	73	4	2	84	57	9	93	59	5	12

*Se requiere al menos una mampara con características para personas con discapacidad motriz

**La solicitud de los Discos Duros será conforme al volumen de las Bases de Datos ***La solicitud de 2 Mamparas Supervisor será conforme a la estructura divisional en el IMSS

****No deberán ser consideradas para el arranque de la vigencia del contrato

En caso de deterioro o desgaste de mamparas por uso, deberá ser remplazado por parte del Proveedor por mobiliario nuevo en un plazo no mayor a siete días naturales a partir del reporte por parte del área requirente sin costo adicional para el Instituto. En caso de deterioro o desgaste de sillas remplazado por parte del Proveedor será en un plazo no mayor a dos días. Las solicitudes de reemplazo se realizarán por escrito. En caso de incumplimiento se aplicarán las deductivas correspondientes.

- El mobiliario (mamparas y sillas) deberá proporcionarse e instalarse previo al inicio de la operación del servicio, el Proveedor deberá habilitar mobiliario nuevo de operación, previa autorización por personal designado de las **"CAMPAÑAS DyC"**.

Para el caso de reemplazo de equipo electrónico utilizado por los PS-P, PSP supervisor (CPU, monitor, mouse, teclado, diadema, no-break, entre otros.), éste deberá ser sustituido 4 horas posteriores a la notificación hecha al Proveedor por parte del Instituto. En caso de no cumplir el Proveedor será susceptible de la deductiva correspondiente en función de la fracción de los días atraso.

El Proveedor deberá proporcionar al Instituto, una matriz de escalación con tiempos definidos de atención, solución y reemplazo a fallas para el servicio CCIMSS, incluyendo medios de contacto electrónico, tales como correo electrónico y teléfonos tanto fijos como celulares. En caso de no cumplir el Proveedor con este requisito, será susceptible de la deductiva correspondiente en función de entregable.

Proceso de Generación de Factura por parte del Proveedor.

Toda la información entregada por el Proveedor, misma que será utilizada para el proceso de pago por los servicios que éste haya devengado, el origen deberá ser emitido por la herramienta tecnológica que el Proveedor habilite para la prestación de los servicios del CCIMSS.

Los administradores de las **"CAMPAÑAS DyC"** solicitarán al Proveedor la extracción de los registros facturables de la herramienta con la que se presta el servicio, dicha extracción será en las instalaciones de cada una de las campañas del CCIMSS con presencia del personal designado por cada campaña. Utilizando y aplicando el listado de verificación de cada una de las **"CAMPAÑAS DyC"**.

El cobro de las PS-I deberá realizarse de acuerdo a los minutos de operación registrados en la herramienta provista por el Proveedor, esto es, se deberá facturar a partir del proceso de login a la herramienta del Proveedor y concluirá la facturación en el momento en que se realiza la operación de logout.

Los servicios de las campañas se facturarán considerando los minutos de servicio devengados, esto es, los minutos de servicio en los cuales las Posiciones de servicio se encuentren utilizando las aplicaciones de la solución propuesta, por lo que el tiempo de servicio facturable se determinará mediante los registros de "login/logout" a la solución propuesta por el Proveedor, los cuales estarán dentro de la ventana de operación establecida:

- Para el caso de telefonía, sólo serán susceptibles de ser facturados los estados propios del servicio como "Disponible", "tiempo hablado", "transferencia" incluyendo "tiempo en hold", este estado no podrá ser utilizado de manera manual por parte del agente. Cualquier otro auxiliar utilizado no se considerará facturable, tales como: "Asesoría y Capacitación", "No Disponible", "comida", "asuntos personales", "Baño", "Retroalimentación de Calidad y Supervisión" y "ACW" (After Call Work de sus siglas en ingles), entre otros.
- Para el caso de Chat y Correo Electrónico, sólo serán susceptibles de ser facturados los estados propios del servicio como "Disponible", "tiempo hablado", "transferencia" incluyendo "tiempo en hold", este estado no podrá ser utilizado de manera manual por parte del agente. Cualquier otro auxiliar utilizado no se considerará facturable, tales como: "Asesoría y Capacitación", "No Disponible", "comida", "asuntos personales", "Baño", "Retroalimentación de Calidad y Supervisión" y "ACW" (After Call Work de sus siglas en ingles), entre otros.
- Para el caso de Redes Sociales, sólo serán susceptibles de ser facturados los estados propios del servicio como "Disponible", "tiempo hablado", "transferencia" incluyendo "tiempo en hold", este estado no podrá ser utilizado de manera manual por parte del agente. Cualquier otro auxiliar utilizado no se considerará facturable, tales como: "Asesoría y Capacitación", "No Disponible", "comida", "asuntos personales", "Baño", "Retroalimentación de Calidad y Supervisión" y "ACW" (After Call Work de sus siglas en ingles), entre otros. Los Estados antes descritos para el Servicio de Redes Sociales, serán analizados y adecuados de acuerdo a las necesidades del personal designado por el Instituto.

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

Previo a la presentación de las facturas, el Proveedor deberá documentar los servicios para cada interacción ante las áreas correspondientes del Instituto, presentando la documentación y registros correspondientes a fin de ser analizados y validados antes de su trámite a pago. El Instituto podrá validar de manera aleatoria el origen y existencia de los números telefónicos e IP´s de correos electrónicos, chats de origen, grabación de llamadas, chats, los cuales deberán estar completos y correctos. Se realizarán pruebas a los mismos, en caso de que el Proveedor no cuente con la documentación o registros electrónicos para verificar su validez, dichas llamadas, chats y correos electrónicos de entrada y/o salida no podrán ser susceptibles de cobro por el Proveedor en la totalidad de su trazabilidad incluyendo el IVR y niveles de atención (1er y 2do Nivel).

Los servicios (PS-I en sus diversas modalidades, PS-P en sus diversas modalidades, IVR, chat,) considerarán minutos completos, es decir, no se redondearán las fracciones de segundo de cada evento, sino que, en su caso, estas fracciones de segundo de los múltiples servicios deberán sumarse hasta completar minutos enteros. Es decir, por ejemplo, una llamada de cuatro minutos y veinte segundos, no podrá cobrarse redondeando como 5 minutos, sino que en su caso, se deberá acumular los segundos fraccionados de diversos eventos, a fin de completar minutos enteros, mismos que podrán facturarse enteros y no fracciones, para lo cual en los reportes de consumo deberá detallarse los minutos con segundos de cada servicio conforme al tiempo exacto ejercido, así como la suma de los minutos completos y de los segundos de los diversos eventos, facturando únicamente los minutos completos.
Para las campañas que aplique, el Instituto únicamente pagará aquellas llamadas/minutos con registro de mensaje voice mail cuando estas se encuentren fuera de la ventana de servicio.

En caso de que las áreas requirentes soliciten alguna modificación en la plantilla operativa (a la baja y al alza), esta será notificada al Proveedor vía correo electrónico por parte del personal asignado por el Instituto. Esta solicitud será suficiente para que el Proveedor ejecute en un lapso no mayor de 24 horas el ajuste en la plantilla, entendiéndose que cualquier desviación en la solicitud no será susceptible de pago. En caso de requerir algún incremento o decremento de la plantilla operativa conectada a la herramienta la notificación será de manera inmediata vía mensajería, llamada telefónica o correo electrónico por parte del personal designado por el Instituto.

Forma de pago.

El Instituto se obliga a pagar al Proveedor, de manera mensual (mes calendario) por servicios prestados (devengados), el importe detallado y documentado en el "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de Centros de Contacto", bajo los procesos administrativos del Instituto.

El Instituto para los servicios PS-I pagará el 100% del precio ofertado cuando la ocupación total diaria sea igual o mayor al 70%, cuando la ocupación total diaria sea inferior al 70% se pagará de acuerdo a lo siguiente:

Mayor o igual a 70% = 100% de la tarifa.

Menor a 70% y mayor o igual a 60% = 90% de la tarifa.

Menor a 60% y mayor o igual a 50% = 80% de la tarifa.

Menor a 50% = 70% de la tarifa.

La ocupación se medirá con base en la información que otorgue la herramienta, por agente, por día y se consolidará de manera mensual.

Fórmula de Ocupación Chat (Tiempo Productivo).

Tiempo total de conversación para el agente diario + Tiempo total que el chat permanece en retención automático diario + Tiempo total de trabajo posterior al chat por agente diario / Tiempo total de conversación para el agente diario + Tiempo total que el chat permanece en retención automático diario + Tiempo total de trabajo posterior al chat por agente diario + (Tiempo total del agente en disponible diario Por número de peticiones simultáneas) = Fracción de tiempo diario en la que el agente se mantiene ocupado en chat.

(Talktime + HoldTime + AfterCallWork)/ (Talktime + Holdtime + AfterCallWork+(Avail*n))= Fracción de tiempo diario en la que el agente se mantiene ocupado en chat.

Donde n es un número natural mayor a cero y corresponde al número de peticiones simultáneas por servicio autorizadas por personal designado de las **"CAMPAÑAS DyC"**.

Fórmula de Ocupación Telefonía (Tiempo Productivo).

Tiempo total de conversación para el agente diario+ Tiempo total que la llamada permanece en retención automático diario + Tiempo total de trabajo posterior a la llamada por agente diario / Tiempo total de conversación para el agente diario + Tiempo total que la llamada permanece en retención automático diario+ Tiempo total de trabajo posterior a la llamada por agente diario + Tiempo total del agente en disponible diario = Fracción de tiempo diario en la que el agente se mantiene ocupado en llamada.

(Talktime + HoldTime + AfterCallWork)/ (Talktime + Holdtime + AfterCallWork+Avail) = Fracción de tiempo diario en la que el agente se mantiene ocupado en llamada.

Reportes

Los reportes y periodos de entrega que se enlistan de manera enunciativa más no limitativa en la siguiente tabla y serán entregados de acuerdo al personal designado por el Instituto.

Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
Reporte de Consulta de Temas IMSS por medio de captación.	Campaña Derechohabiente y Contribuyente telefonía, chat y correo.	Reporte que detalle el número de orientaciones con los temas institucionales proporcionados a los usuarios, desglosado por día, campaña, tema, subtema y servicio. El Proveedor deberá entregar los reportes descritos en el presente rubro cumpliendo con los formatos que se anexan como Apéndice F y Apéndice para mayor referencia del contenido que incluirá el reporte. Los mismos podrán sufrir cambios durante la vigencia del contrato en su contenido y presentación, y serán notificados por el Instituto para su adecuación, implementación y/o actualización.	Semanal (al primer día hábil – antes de las 11:00 horas) Consolidado Mensual (1 día hábil posterior al periodo que se reporta)
Detalle de llamadas, chats y correos electrónicos de acuerdo al medio de captación, telefonía, chat y correo electrónico.	Campañas Derechohabiente y Contribuyente	Tabla que contiene el detalle, enunciativo más no limitativo: • Número identificador de llamada. • Número de teléfono origen/destino (DID). • Fecha. • Ciudad. • Estado. • Cantidad total de interacciones. • Cantidad total de interacciones efectivamente atendidas. • Tiempos totales de espera. • Opciones seleccionadas en la	Mensual (al primer día hábil – antes de las 11:00 horas)

Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
		navegación del IVR (en caso de que aplique). • Distribución ACD. • Reportes FCR (First Contact Resolution)	
Detalle de chats y correo electrónico de acuerdo al medio de captación	Campañas Derechohabiente y Contribuyente	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo: • Fecha. • ID de transacción • Dirección IP de usuario • Cantidad total de chats. • Cantidad total correos electrónicos. • Cantidad total de chat y correos electrónicos efectivamente atendidos. • Tiempos totales de espera. • Tiempo promedio de duración de chat por agente. • Tiempo promedio de contestación de chat y correo electrónico, • Porcentaje de abandono, • Porcentaje de cumplimiento • Tiempo total de conexión por agente, • Chats y correo electrónico totales en espera/fila. • Chat y correo electrónico) recibidos, atendidos promedio y totales, • Cantidad de chat y correo electrónico por dirección IP, • Duración de chat y correo electrónico	Mensual (al primer día hábil – antes de las 11:00 horas)

Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
Reporte de encuestas de satisfacción	Campaña Derechohabiente y Contribuyente telefonía, chats, correos electrónicos.	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo: • Por PS-I y PS-P • Por día • Por mes (consolidado mensual) • Por nivel de servicio • Por campaña • Por opción seleccionada	Diario (a día hábil vencido - antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención.
Reporte de Niveles de Servicio	Campaña Derechohabiente y Contribuyente telefonía, chats, correos electrónicos.	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo de llamadas, chat y correo electrónico: - Recibidas - Abandonadas - Atendidas - Nivel de Servicio - AHT - ASA (velocidad de respuesta de interacciones)	Diario (a día hábil vencido - antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención.
Reporte de Porcentaje de llamadas e interacciones enviadas a tiempo de espera	Campaña Derechohabiente y Contribuyente telefonía, chats, correos electrónicos.	Tabla que contiene el detalle del tiempo de espera de las llamadas recibidas en el ACD y el cálculo del % de las que fueron enviadas a tiempo de espera. Tabla que contiene el detalle del tiempo de espera de chat y correos electrónicos recibidos en el Sistema de distribución automático y el cálculo del % de los que fueron enviados a tiempo de espera.	Diario (a día hábil vencido - antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención
Reporte de principales ID´s y dirección IP de chat y correos	Campaña Derechohabiente y Contribuyente telefonía, chats,	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo de la información relativa a los principales ID´s	Mensual (al primer día hábil – antes de las 11:00 horas)

Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
electrónicos recibidos/emitidos, tanto por número de chat y correo electrónico como por minutos chat.	correos electrónicos.	de chat y correos electrónicos recibidos / emitidos con los que interactúa el centro de contacto, desglosados por campaña.	
Reporte de Rotación de personal	Campaña Derechohabiente y Contribuyente telefonía, chats, correos electrónicos.	Relación de personal del Proveedor que atiende las diferentes campañas y su estatus (bajas, altas, activo) durante el periodo de medición (Emisión IMSS). La rotación se obtendrá utilizando la siguiente formula: % de Rotación = [(Total de plantilla autorizada - personal que fue baja / Total de plantilla autorizada) * 100. 2. (Nivel de servicio a cumplir) - (Rotación del personal) = Rotación del personal a deducir Total de plantilla autorizada= Personal autorizado por las áreas requirentes. Personal que fue baja= personas que salen de una campaña, descontando los que lo hacen de forma inevitable (Defunciones, jubilaciones, ascensos y bajas solicitadas por el instituto)	Mensual (Primer día hábil posterior a la fecha que se reporta antes de las 09:30 horas en sus diferentes medios de atención)
Reporte de Respuesta a Correos Electrónicos	Campaña Derechohabiente y Contribuyente, así como campañas	Tabla que contiene el número de correos electrónicos recibidos y el tiempo de respuesta, así como el cálculo del % de correos electrónicos atendidos en máximo de 13	Quincenal (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)

Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
	usuarias de correo electrónico.	horas naturales de lunes a viernes y 19 horas. Sábado, domingo y días festivos.	
Reporte de errores o problemas en la operación de los sistemas del Instituto, desglosados por campaña.	Campaña Derechohabiente y Contribuyente telefonía, chats, correos electrónicos.	Tabla que contiene el detalle de la información relativa a errores o problemas en la operación de los sistemas del Instituto con los que interactúan los PS-I, desglosados por campaña. Las características antes mencionadas son enunciativas más no limitativas.	Diario (a día hábil vencido - antes de las 09:00 horas)
Reporte de principales DID´s de llamadas recibidas / emitidas, tanto por número de llamadas como por minutos de llamada.	Campaña Derechohabiente y Contribuyente telefonía, chats, correos electrónicos.	Tabla que contiene el detalle de la información relativa a los principales DID´s de llamadas recibidas / emitidas con los que interactúa el CCIMSS, desglosados por campaña.	Mensual (al primer día hábil – antes de las 11:00 horas)
Buzón de llamadas (fuera de la ventana de servicio)	Campaña Derechohabiente, Contribuyente.	Tabla que contiene el detalle del total de llamadas recibidas fuera de la ventana de servicio con la siguiente información: • ID • Número telefónico de origen • Datos del usuario • Motivo de la interacción • Tiempo promedio de llamada • Fecha y horario de llamada	Diario (a día hábil vencido - antes de las 09:00 horas-)
Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-P, PS-I y PS-I especializado	Derechohabiente, Contribuyente	Informe que contiene el número de minutos de conexión de cada estación	Quincenal (al primer día hábil –antes de las 11:00 horas)

Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
en instalaciones del Instituto.	telefonía, chat, correo electrónico.	de trabajo PS-P a la red y a los aplicativos del Proveedor.	
Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Informe que contiene el número de minutos de conexión de cada estación de trabajo PS-I, a la red y a los aplicativos del Proveedor y del Instituto.	Quincenal (al primer día hábil –antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención.).
Reporte de no disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto	Derechohabiente, Contribuyente,	Reporte de minutos no disponibles de disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto, dicha variable será calculada como sigue: Disponibilidad = ((Tiempo mensual de ventana de servicio – Tiempo mientras estuvo afectado el servicio) / Tiempo mensual de ventana de servicio) * 100 Este reporte servirá de apoyo para la aplicación de deductivas	Mes vencido (dentro de los primeros 7 días naturales)
Histórico de interacciones.	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Histórico de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios del CCIMSS para cada campaña y servicio. La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis: • Análisis de los informes de comportamiento de la operación • Recomendaciones frente al crecimiento de la operación, por	Mensual (al primer día hábil – antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención).

Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
		campaña, por medio de captación, temas correlacionados. • Proyecciones de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios. • Tendencias encontradas para el uso de la estrategia establecida entre el Proveedor y el instituto para la atención del CCIMSS. • Presentación de alternativas para la optimización del servicio. • Histórico de los resultados de los Id´s de llamadas realizadas (entrada y salida). • Recomendaciones de indicadores por parte del Proveedor.	
Bitácora estadística de correlación	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Informe de correlaciones de temas institucionales liberados al Proveedor. La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis: Las cuales deben de incluir por lo menos: • Análisis de los informes de comportamiento de la operación en	Semanal, Quincenal y Mensual (al primer día hábil –antes de las 11:00 horas)

Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
		relación a los temas institucionales • Recomendaciones frente al crecimiento de la operación, por campaña, por medio de captación, temas correlacionados. • Proyecciones de temas institucionales. • Tendencias sobre las correlaciones identificadas. • Presentación de alternativas para la optimización del servicio.	
Análisis de comportamiento y estacionalidad	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Informe del análisis de comportamiento, estacionalidad de temas y los análisis que ayuden a administrar la operación desde los dos niveles de atención. La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis: Las cuales deben de incluir por lo menos: • Análisis de los informes de comportamiento de la estacionalidad de los temas.	Semanal, Quincenal y Mensual (al primer día hábil –antes de las 11:00 horas)

Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
		• Proyecciones de la estacionalidad de los temas. • Tendencias encontradas en el comportamiento de la estacionalidad. • Presentación de alternativas para la optimización del servicio.	
Reporte y Análisis de Solución al Primer Contacto.	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Informe del análisis de las interacciones entrantes con las peticiones de los solicitantes que son resueltas al primer contacto. En la propuesta, el posible Proveedor deberá incluir una propuesta de reporte la cual será enunciativa más no limitativa y deberá de ser revisada y validad por personal institucional.	Semanal y Mensual (al primer día hábil –antes de las 09:00 horas)
Reporte y Análisis de llamadas transferidas a 2do Nivel.	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Informe del análisis de las interacciones entrantes de los solicitantes que se transfieren de 1er Nivel a 2do Nivel con los motivos de transferencia.	Diario (al siguiente día hábil –antes de las 09:00 horas)
Reporte y Análisis de Net Promoter Score o estudio equivalente	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Medir la recomendación de los solicitantes que contactan al CCIMSS para las mejoras del servicio. En la propuesta, el posible Proveedor deberá incluir una propuesta de reporte la cual será enunciativa más no limitativa y deberá de ser revisada y validad por personal institucional.	Mensual (al primer día hábil –antes de las 09:00 horas)
Bitácora de Fallas	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Medir el funcionamiento de los aplicativos del Proveedor, así como los Institucionales	Semanal (al siguiente día hábil –antes de las 09:00 horas)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Proveedor al área requirente de cada campaña
		derivado de avisos, notificaciones, menciones, etc., de último momento detectado por los mismos equipos de trabajo.	
Reportes Post-Mortem de incidentes o fallas	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única una vez que se ha tenido algún incidente o falla en la operación que haya causado alguna suspensión o intermitencia en el servicio. Se deberá describir la causa que originó la falla, los tiempos de atención y la solución a la misma y las acciones para evitar que se vuelva a presentar, estos reportes deberán ser entregados en un máximo de 24 Horas naturales después de presentada la incidencia.	Máximo 24 Horas naturales después de presentada la incidencia.

El Proveedor a través de su solución tecnológica ofertada, deberá emitir los reportes descritos y entregarlos en los tiempos establecidos por los administradores de las campañas, en todos los casos la entrega de los reportes deberá estar acompañada por el soporte correspondiente.

Las áreas requirentes durante la vigencia del contrato podrán solicitar al Proveedor reportes adicionales a los antes descritos.

Todo reporte será transformado en vistas de BI.

Términos y condiciones.

1. **Objetivo del documento.**

El objetivo del presente documento es establecer los términos y condiciones mínimos necesarios que se deberán cumplir para las **"CAMPAÑAS DyC"** dentro de la prestación del "Servicio de Centros de Contacto", para los ejercicios considerados en el Anexo Técnico.

2. Descripción del servicio.

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

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

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

Deductivas por Incumplimiento de los Niveles de Servicio ("CAMPAÑAS DyC")

Indicador de Deductiva del Servicio	Conceptos de Deductiva del Servicio	Nivel de Servicio a Cumplir	a) Porcentaje a deducir por cada punto porcentual o fracción inferior a Nivel de Servicio a Cumplir por campaña.	b) Valor de la factura mensual	c) Nivel de Servicio a Cumplir	d) Nivel de Servico Alcanzado
NIVEL DE SERVICIO	Telefonía Contribuyente	Mayor o igual al 80% de las llamadas, chats, correo electrónico de entrada atendidas antes de los 20 segundos	4.0%	$ -	80.00%	0.00%
	Telefonía Derechohabiente		4.0%	$ -	80.00%	0.00%
	Chat Contribuyente		8.0%	$ -	80.00%	0.00%
	Chat Derechohabiente		8.0%	$ -	80.00%	0.00%
	Tiempo de Respuesta Correo Electrónico Contribuyente		8.0%	$ -	80.00%	0.00%
	Tiempo de Respuesta Correo Electrónico Derechohabiente		8.0%	$ -	80.00%	0.00%
ABANDONO	Abandono Telefonía Contribuyente	Menor o igual al 5% diario El nivel de servicio mensual será el promedio simple de los promedios diarios del mes	5.0%	$ -	5.00%	0.00%
	Abandono Telefonía Derechohabiente		5.0%	$ -	5.00%	0.00%
	Abandono Chat Contribuyente		5.0%	$ -	5.00%	0.00%
	Abandono Chat Derechohabiente		5.0%	$ -	5.00%	0.00%
TIEMPO PROMEDIO DE LLAMADA O CHAT (AHT)	AHT Telefonía Contribuyente	Menor o igual a los minutos del total de las llamadas, chats, correos electrónicos atendidas descritos en documento denominado Apéndice Campañas DyC	4.0%	$ -	-	0.00
	AHT Telefonía Derechohabiente		4.0%	$ -	-	0.00
	AHT Chat Contribuyente		5.0%	$ -	-	0.00
	AHT Chat Derechohabiente		5.0%	$ -	-	0.00
TIEMPO PRODUCTIVO	Tiempo Productivo Atención Telefónica Contribuyente	Mayor o igual al 70%.	4.0%	$ -	70.00%	0.00%
	Tiempo Productivo Atención Telefónica Derechohabiente		4.0%	$ -	70.00%	0.00%
	Tiempo Productivo Atención Chat Contribuyente		8.0%	$ -	70.00%	0.00%
	Tiempo Productivo Atención Chat Derechohabiente		8.0%	$ -	70.00%	0.00%
CALIDAD DE OPERACIÓN	Telefonía Contribuyente	Mayor o igual a 95% de la meta de calidad	0.3%	$ -	95.00%	0.00%
	Telefonía Derechohabiente		0.3%	$ -	95.00%	0.00%
	Chat Contribuyente		0.3%	$ -	95.00%	0.00%
	Chat Derechohabiente		0.3%	$ -	95.00%	0.00%
	Correo Electrónico Contribuyente		0.3%	$ -	95.00%	0.00%
	Correo Electrónico Derechohabiente		0.3%	$ -	95.00%	0.00%
TRANSFERENCIA A ENCUESTA CALIDAD DEL SERVICIO	Telefonía Contribuyente	Mínimo del 75% del total de las llamadas, chats, correos electrónicos atendidos por los PS-I	4.0%	$ -	75.00%	0.00%
	Telefonía Derechohabiente		4.0%	$ -	75.00%	0.00%
	Chat Contribuyente		4.0%	$ -	75.00%	0.00%
	Chat Derechohabiente		4.0%	$ -	75.00%	0.00%
SATISFACCIÓN O PERCEPCIÓN DEL PETICIONARIO EN EL SERVICIO	Telefonía Contribuyente	85% de respuestas afirmativas de Satisfacción	4.0%	$ -	85.00%	0.00%
	Telefonía Derechohabiente		4.0%	$ -	85.00%	0.00%
	Chat Contribuyente		5.0%	$ -	85.00%	0.00%
	Chat Derechohabiente		5.0%	$ -	85.00%	0.00%
	Correo Electrónico Contribuyente		5.0%	$ -	85.00%	0.00%
	Correo Electrónico Derechohabiente		5.0%	$ -	85.00%	0.00%
REPORTES	Reportes Campañas DyC	$1,000.00 M.N. Por cada día de atraso posterior a la fecha de entrega por reporte	$1,000.00 por día por reporte			
Entrega total de IMPLEMENTACIÓN, ENTREGABLES, SOLICITUDES PARA EL SERVICIO. (Software, Hadware, Sitios Web, Mobiliario)	Todas las Campañas DyC	$10,000.00 M.N. Por cada día de atraso posterior a la fecha de entrega acordada	$10,000.00 M.N. Por cada día de atraso posterior a la fecha de entrega acordada			
SEPARACIÓN DEL PERSONAL	Rotación de Personal Telefonía Contribuyente	Menor o igual a 5% mensual	4.0%	$ -	5.00%	0.00%
	Rotación de Personal Telefonía Derechohabiente		4.0%	$ -	5.00%	0.00%
RRHH	Reemplazo de Personal Campañas DyC	Por días por persona	$3,000.00 M.N. por día por persona			
DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y HERRAMIENTAS PRIMERO Y SEGUNDO NIVEL	Servicio de Telefonía	99% del tiempo de la ventana de servicio diario	4.0%	$ -	99.00%	0.00%
	Servicio de IVR		10.0%	$ -	99.00%	0.00%
	Servicio de Chat		10.0%	$ -	99.00%	0.00%
	Servicio de Correo Electrónico		10.0%	$ -	99.00%	0.00%
	Repositorio de Información		10.0%	$ -	99.00%	0.00%
	E- Learning		10.0%	$ -	99.00%	0.00%
	BI		10.0%	$ -	99.00%	0.00%

Para los casos:

Nivel de servicio, tiempo productivo, calidad de operación, transferencia a encuesta calidad del servicio, satisfacción o percepción del peticionario en el servicio, separación del personal, disponibilidad de los servicios y herramientas primero y segundo nivel, el monto mensual a deducir se calculará de la siguiente manera:

$$\text{Monto mensual a deducir} = a \times b \times (c - d) \times 100$$

Para el caso del abandono:

$$\text{Monto mensual a deducir} = a \times b \times (d - c) \times 100$$

Para el caso del tiempo promedio de llamada o chat (AHT):

$$\text{Monto mensual a deducir} = a \times b \times (d - c)$$

Donde:

a) Porcentaje a deducir por cada punto porcentual o fracción inferior al nivel de servicio a cumplir por campaña.
b) Valor de la factura mensual.
c) Nivel de Servicio a cumplir
d) Nivel de servicio alcanzado.

Nota: Las variables para calcular el tiempo productivo se establecen en el Apéndice DyC.

Para nuevas campañas las deductivas se aplicarán de acuerdo a los niveles de servicio y metodologías indicadas por personal designado a las **"CAMPAÑAS DyC"** en el Instituto.

En caso de transferencia de servicios entre Proveedores las deductivas se aplicarán a partir del segundo mes, caso contrario se aplicarán desde el primer mes.

Métricas del Servicio para las "CAMPAÑAS DyC" desde el inicio del contrato.

Métrica	Explicación
NIVEL DE SERVICIO	El Proveedor deberá contestar llamadas o chats en un lapso menor a veinte segundos. Para medir se deberá aplicar la fórmula de cálculo siguiente: Total de llamadas o chats atendidos antes de 20 segundos / Llamadas o Chats recibidos = Porcentaje de llamadas o chats después del umbral de atención.
ABANDONO	Llamadas o chats no atendidos. Para medir se deberá aplicar la fórmula de cálculo siguiente: I. Total de llamadas o chats recibidos - total de llamadas o chats atendidos = Total de llamadas o chats abandonados. II. Total de llamadas o chats abandonados / Total de llamadas o chats recibidos = Porcentaje de abandono de llamadas o chats.

Métrica	Explicación
TIEMPO PROMEDIO DE LLAMADA O CHAT (AHT)	Es tiempo estimado en atender una llamada o un chat. Para medir se deberá aplicar la fórmula de cálculo siguiente: Total de tiempo de conversación / Total de llamadas o chats atendidos = Tiempo promedio de conversación
TIEMPO PRODUCTIVO	Porcentaje de tiempo en la que el agente se mantiene atendiendo a los usuarios finales en llamadas o chats durante su jornada laboral. Para medir se deberá aplicar la fórmula de cálculo siguiente: Chat: ((Tiempo total de conversación para el agente + Tiempo total que permanece en retención automático + Tiempo total de trabajo posterior del agente) / (Tiempo total de conversación para el agente + Tiempo total que permanece en retención automático + Tiempo total de trabajo posterior del agente + (Tiempo total del agente en disponible por el número de peticiones simultáneas))) = Porcentaje de Tiempo productivo por agente. Donde n es un número entero mayor a cero y corresponde al número de peticiones simultáneas por servicio autorizadas por personal designado de las **"CAMPAÑAS DyC"**. Telefonía: ((Tiempo total de conversación para el agente + Tiempo total que permanece en retención automático + Tiempo total de trabajo posterior del agente) / (Tiempo total de conversación para el agente + Tiempo total que permanece en retención automático + Tiempo total de trabajo posterior del agente + Tiempo total del agente en disponible)) = Porcentaje de Tiempo productivo por agente telefónico.
CALIDAD DE OPERACIÓN	El indicador evalúa una muestra de 100 monitoreos mensuales por cada campaña y servicio (chat, correo electrónico y telefonía). Aplicará para todos los operadores PS-I. Mismas que serán evaluadas por el personal especializado de las campañas mencionadas, aplicando la deductiva en caso de no cubrir el nivel de servicio solicitado en la facturación del mes donde ocurrió el evento. Las conversaciones que serán consideradas para los monitoreos, se seleccionarán de manera aleatoria por parte de personal del Instituto de la herramienta tecnológica. Se evaluará la calidad de la atención a través de parámetros establecidos por personal de las **"CAMPAÑAS DyC"**. Para medir se deberá aplicar la fórmula de cálculo siguiente:

Métrica	Explicación
	Suma de las calificaciones individuales de los monitoreos por campaña / 100 monitoreos por campaña = Porcentaje de calidad
TRANSFERENCIA A ENCUESTA CALIDAD DEL SERVICIO	Evalúa el porcentaje de transferencia a encuestas de satisfacción (opinión del servicio) por campaña para calificar la percepción del peticionario en relación al servicio proporcionado por el PS-I. El Proveedor deberá proporcionar las herramientas electrónicas para la recolección de la información relativa a este indicador, debiendo ser la información corroborable por parte del personal del Instituto a través de las herramientas electrónicas mediante la emisión de los reportes correspondientes. Para medir se deberá aplicar la fórmula de cálculo siguiente: Total de conversaciones transferidas a encuestas / (total de conversaciones atendidas - total de conversaciones transferidas a segundo nivel - total de llamadas colgadas por el peticionario - transferencias entre campañas) = Porcentaje de nivel de servicio alcanzado en transferencia de encuestas
SATISFACCIÓN O PERCEPCIÓN DEL PETICIONARIO EN EL SERVICIO	Califica la percepción del servicio proporcionado por el PS-I. El Proveedor deberá proporcionar las herramientas electrónicas para la recolección de la información relativa a este indicador, debiendo ser la información corroborable por parte del personal del Instituto a través de las herramientas electrónicas mediante la emisión de los reportes correspondientes. Para medir se deberá aplicar la fórmula de cálculo siguiente para cada pregunta: Total de respuestas afirmativas / total de respuestas afirmativas y negativas = Porcentaje de nivel de servicio alcanzado en satisfacción de servicio. La metodología para el cálculo de esta métrica podrá ser modificada durante la vigencia del contrato de acuerdo a las necesidades de las **"CAMPAÑAS DyC"**.
REPORTES	Desde el inicio de operaciones con el Proveedor se establecerán los tiempos de entrega de reportes e informes cualitativos y cuantitativos de manera enunciativa más no limitativa. Se considerará como entregado cuando cumpla las siguientes características: Información Integra, veraz, auditable, en formatos previamente indicados, tiempos establecidos.

Métrica	Explicación
IMPLEMENTACIÓN, ENTREGABLES Y SOLICITUDES PARA EL SERVICIO. (Software, Hardware, Sitios Web, Mobiliario)	Desde el inicio de operaciones con el Proveedor se establecerán los tiempos de entrega. Se considerará como entregado cuando cumpla las siguientes las características: cantidad solicitada, funcionalidad completa, tiempos establecidos Para solicitudes de implementación y desarrollos se realizará una Acta – Entrega.
SEPARACIÓN DE PERSONAL	El concepto de separación de personal se define como la proporción de personas que salen de una campaña, descontando los que lo hacen de forma inevitable (Defunciones, jubilaciones, ascensos y bajas solicitadas por el instituto) sobre el total de la plantilla autorizada: Para medir se deberá aplicar la fórmula de cálculo siguiente: Total de plantilla autorizada - personal que fue baja / Total de plantilla autorizada = Porcentaje de separación del personal.
RRHH	Transcurridos 10 días hábiles posterior a la baja del personal, se aplicará una deductiva de $3,000.00 por día por cada persona faltante mediante la siguiente fórmula: $=\sum d=1,n;(p^*d)$; donde p=personas faltantes por días.
INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y HERRAMIENTAS PRIMERO Y SEGUNDO NIVEL	La deductiva inicia a partir del primer minuto de incumplimiento por la falta de disponibilidad del servicio y finaliza cuando dicho servicio es restablecido. Aplicará cuando se interrumpa algún componente de la infraestructura proporcionada para el servicio por el Proveedor (servicio de IVR, telefonía, chat, correo electrónico, herramientas y aplicativos o de cualquiera de los elementos de hardware o software que conforman la solución propuesta), se mencionan algunas de ellas de manera enunciativa y no limitativa, como: Disponibilidad de sistema de reporteo y supervisión. Disponibilidad del 800 asignado a dicha campaña. Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las tres partes que conforman la fórmula de cálculo final: (Total de tiempo de prestación del servicio - Total del tiempo de servicio No disponible) / Total de tiempo de prestación del servicio = Porcentaje de disponibilidad del servicio

La propuesta técnica deberá contemplar los requisitos, condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el documento denominado Anexo Técnico, Apéndice **"CAMPAÑAS DyC"**, Términos y Condiciones de la presente convocatoria, así como la documentación solicitada en los mismos. Para las **"CAMPAÑAS DyC"**, no se aceptará como propuesta la reproducción parcial o total del documento elaborado y publicado por el Instituto en la presente licitación. No se aceptarán cartas bajo protesta de decir verdad en las que se comprometa al cumplimiento de cualquiera de las especificaciones del servicio.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Ricardo Ernesto Chávez Garcés **Área de Atención Telefónica**	C. Oscar Tapia Álvarez **Asistente de Información**	Lic. Jessica Laura Rodríguez Ramos **Titular de la División de Atención Ciudadana**
Mtro. Omar Alejandro Mejía Velázquez **Área de Medios Electrónicas**		

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

APÉNDICE

Especificación Técnica para la Campaña de Bienestar Social a través de los Centros de Contacto IMSS

1 Introducción

De conformidad con el artículo 208, fracción I, artículos 209, 210 y 210A, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) tiene la facultad de otorgar prestaciones sociales institucionales, las cuales tienen como finalidad fomentar la salud, prevenir enfermedades y accidentes y contribuir a la elevación general de los niveles de vida de la población, para lo anterior, el IMSS proporcionará atención a sus derechohabientes mediante servicios y programas de prestaciones sociales que fortalezcan la medicina preventiva y el autocuidado de la salud y mejoren su economía e integridad familiar. Asimismo, dichas prestaciones sociales institucionales también serán proporcionadas mediante programas de:

- Promoción de la salud, difundiendo los conocimientos necesarios a través de cursos directos, conferencias y campañas de bienestar, cultura y deporte, y del uso de medios masivos de comunicación
- Mejoramiento de la calidad de vida a través de estrategias que aseguren costumbres y estilos de vida saludables, que propicien la equidad de género, desarrollen la creatividad y las potencialidades individuales, y fortalezcan la cohesión familiar y social;
- Impulso y desarrollo de actividades culturales y deportivas, recreativas y de cultura física y en general, de todas aquéllas tendientes a lograr una mejor ocupación del tiempo libre;
- Cursos de adiestramiento técnico y de capacitación para el trabajo, a fin de propiciar la participación de la población en el mercado laboral, de lograr la superación del nivel de ingresos a los capacitados y contribuir a la satisfacción de las necesidades de la planta productiva.

Asimismo, el compromiso del IMSS está presente durante todo el ciclo de vida: comienza en la gestación y acompaña a la población para logar un envejecimiento activo y saludable de las personas mayores.

En este sentido, la población derechohabiente está envejeciendo y padece enfermedades crónico-degenerativas que generan una mayor demanda de atención médica. Hoy en día, las personas aseguradas y sus beneficiarios enfrentan importantes problemas de salud relacionados con las enfermedades no transmisibles como la obesidad, diabetes, infarto al miocardio, cáncer depresión e insuficiencia renal terminal entre otros. La tendencia creciente de estos padecimientos es un riesgo para la calidad de vida, así mismo la mayoría de los derechohabientes carece de herramientas preventivas y habilidades para realizar cambios en su estilo de vida y prevenir estos problemas de salud.

Las dietas poco saludables, la ingesta energética excesiva, el sedentarismo y el consumo de tabaco y alcohol persisten como las principales causas de estas enfermedades. Los datos para diabetes, una enfermedad prevenible, ejemplifican los retos de prevención y calidad de la atención que enfrenta el IMSS, cuatro millones de

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

derechohabientes viven con diabetes. Estos datos indican una necesidad apremiante de reforzar un gran número de acciones de promoción de la salud y prevención.

Por lo anterior, el IMSS, a través de la Coordinación de Bienestar Social, adscrita a la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, ofrece a los derechohabientes y población abierta programas y servicios de prestaciones sociales institucionales en materia de promoción de la salud, cultura física y deporte, desarrollo cultural, capacitación y adiestramiento técnico, así como atención a personas con discapacidad. Dichos servicios son prestados a través de cursos y talleres en las Unidades Operativas de Prestaciones Sociales Institucionales (UOPSI), en todo el territorio nacional, en horarios de las 5:00 a las 23:00 hrs de lunes a domingo, por lo anterior se hace necesario un canal de comunicación con los derechohabientes y población abierta mediante el cual se proporcione información general y detallada, como cursos y talleres disponibles, horarios, requisitos de inscripción, costos, que coadyuve para facilitar la integración y/o permanencia en los programas y servicios ofrecidos. Asimismo, en concordancia con las directrices de "IMSS: Bienestar para toda la Vida", específicamente el objetivo 5 "IMSS con calidad y evaluación continua", se requiere conocer la retroalimentación de los usuarios de dichos programas y servicios, para mejorar continuamente los estándares de prestación de los mismos.

Ante esta necesidad de comunicación oportuna, directa y eficientemente con los derechohabientes y población abierta, a partir de 2017 se implementó la **Campaña de Bienestar Social** de Centros de Contacto para constituirse como un canal formal de comunicación que satisfaga las necesidades descritas previamente.

2 Objetivo

Atender, orientar o difundir información a los derechohabientes y población abierta al amparo de la Ley del Seguro Social, solicitante de información de programas y servicios de prestaciones sociales institucionales, a efecto de promocionar los cursos, talleres y/o eventos en materia de promoción de la salud, cultura física y deporte, desarrollo cultural, capacitación y adiestramiento técnico, así como atención a personas con discapacidad, a través de la Campaña de Bienestar Social de los Centros de Contacto del IMSS.

3 Lineamientos

3.1 Cobertura

La Campaña de Bienestar Social tendrá cobertura nacional.

Se requiere, que el Proveedor oriente los esfuerzos de los medios de captación asignados a implementar el contacto a los derechohabientes y población abierta que reside en la República Mexicana a fin de orientarles y difundirles información relevante sobre los programas y servicios de prestaciones sociales institucionales en materia de promoción de la salud, cultura física y deporte, desarrollo cultural, capacitación y adiestramiento técnico, así como atención a personas con discapacidad.

3.2 Población Objetivo

Los usuarios actuales y potenciales, de entre los derechohabientes y población abierta, de los programas y servicios de prestaciones sociales institucionales en materia de promoción de la salud, cultura física y deporte, desarrollo cultural, capacitación y adiestramiento técnico, así como atención a personas con discapacidad brindados al amparo de la Ley del Seguro Social, y que requieren información relevante sobre dichos programas y servicios y/o requieren emitir alguna opinión, queja o sugerencia.

3.3 Derechos y obligaciones de la población objetivo, los cuales serán el eje rector de atención de la Campaña de Bienestar Social

Derechos

La población objetivo tiene derecho a recibir por parte del Centro de Contacto del IMSS, particularmente por parte de los agentes designados por el Proveedor para la atención de dicha campaña (Anexo 1 del presente Apéndice):

- Un trato digno, respetuoso, equitativo y sin discriminación alguna.
- Recibir orientación y atención de manera clara y oportuna.
- Atención y orientación sin costo y sin ningún tipo de condicionamiento no contemplado en la normativa vigente.
- Recibir atención y orientación sin condicionamiento en materia electoral.
- Seguridad sobre la reserva y privacidad de sus datos personales conforme a la normatividad vigente en materia de transparencia y protección de datos personales.

Obligaciones

- Proporcionar bajo protesta de decir verdad, la información que se les requiera de acuerdo a la mecánica de operación que el área requirente y administradora del contrato para la Campaña de Bienestar Social indique.

3.4 Instancias participantes

3.4.1 Área normativa o ventanilla única

El área normativa o ventanilla única es la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, quien es responsable del proceso de contratación de servicios de centros de contacto, así como cumplimiento tecnológico descrito en el Anexo Técnico y que el Proveedor asigne para la prestación del servicio, materia del presente instrumento, durante su vigencia.

3.4.2 Área requirente y administradora

El área requirente y administradora de la Campaña de Bienestar Social es el Titular de la División de Cultura Física y Deporte adscrita a la Coordinación de Bienestar Social, en el marco y vigencia del contrato establecido entre el Instituto y el Proveedor de servicios de centros de contacto, y es responsable del seguimiento y cumplimiento operativo.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

3.4.3 Proveedor de servicios de Centros de Contacto

El Proveedor de la Campaña de Bienestar Social es el que designe el IMSS para la prestación de servicios de centros de contacto, durante la vigencia del Contrato establecido para dichos fines.

Por lo cual, el Proveedor proporcionará la infraestructura necesaria descrita en el documento Anexo Técnico, Términos y Condiciones y el presente Apéndice, además de hardware y software para el desarrollo de los servicios solicitados, así como las licencias de los sistemas informáticos para la realización del servicio. Lo anterior, no limitará al IMSS para incorporar las opciones y herramientas internas que considere necesarias para mejorar el flujo de atención y la medición de resultados.

4 Mecánica operativa

4.1 Servicios

Para la operación de la Campaña de Bienestar Social y sus estrategias, se deberán contar con los siguientes servicios por parte del Proveedor de servicios de centros de contacto (Anexo 2 del presente Apéndice):

- Llamadas de entrada y salida con Agentes Básicos o Especializado (PS-I).
- Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles).
- Servicio de mensajes de voz (Blaster).
- Servicio de Chat.
- Servicio de Mensajes de Texto (SMS).
- Agente virtual (chat boot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, blockchain, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada).
- Servicio de Redes Sociales.
- Servicio de Correos Electrónicos.

4.2 Proceso de operación

4.2.1 Días y horario de prestación del servicio

El horario del servicio para la Campaña de Bienestar Social será el siguiente:

Lunes a domingo	8:00 a 20:00 horas
Fuera de horario de servicio (ventana de servicio)	Habilitar comunicación mediante IVR

El área requirente y administradora de la Campaña de Bienestar Social podrá modificar los horarios establecidos en este numeral, derivado de las necesidades de difusión, información o atención a la población objetivo, previo acuerdo con el Proveedor y la Ventanilla Única.

4.2.2 Capacidad operativa

El área requirente y administradora determinará el número de posiciones y agentes inscritos en la plantilla de la Campaña de Bienestar Social. Una vez en operación, las solicitudes de cambios o modificaciones en la plantilla deberán ser enviadas de forma oficial (mediante el correo electrónico institucional) por parte del área requirente y administradora de la Campaña de Bienestar Social al Proveedor con copia a la Ventanilla Única (con base en el dimensionamiento, respecto a las llamadas recibidas o personalizadas), considerando lo siguiente:

- Número de posiciones a habilitar.
- Número de agentes a habilitar.
- Perfil y tipos de agentes requeridos.
- Días de operación.
- Horario de operación.

4.2.3 Tipos de posiciones

4.2.4.1 Posiciones de Servicio Informativo (PSI)

Al inicio de la Campaña de Bienestar Social deberá contar con 3 (tres) posiciones PSI proporcionadas por el Proveedor, que incluyen estación de servicio y componentes habilitadores responsables del primer nivel de atención en los diferentes medios de atención y orientación conforme a lo descrito en el documento Anexo Técnico, Términos y Condiciones y el presente Apéndice.

4.2.4 Tipos de agentes

4.2.4.1 PS-I

Son responsables de la atención en el primer nivel y de conducir adecuadamente cada llamada telefónica con amabilidad y respeto, apegados a las mejores prácticas de la industria. Asimismo, deberán solucionar las solicitudes de servicio conforme las necesidades de difusión de información, atención y orientación, definidas por el área requirente y administradora de la Campaña de Bienestar Social.

El perfil o las características que se recomiendan para los agentes son las siguientes:

- Estudios: Estudios de nivel preparatoria o técnica, concluida, de acuerdo a lo descrito en el documento Anexo Técnico.
- Aptitudes de comunicación: Habilidades de comunicación oral y escrita; uso apropiado de la gramática; uso apropiado del lenguaje y calidad de la voz como herramienta para interactuar (modulación, tono, ritmo).
- Aptitudes y actitudes de servicio: Excelente actitud de servicio; calidad en la atención al usuario, manejo de estrés y marco de lenguaje ciudadano (incluyente). Cumplir el protocolo de buen trato (Anexo 1 del presente Apéndice).
- Aptitudes de gestión: Capacidad de organizar, análisis y síntesis, y resolución de conflictos y problemas.
- Conocimientos técnicos: Manejo de herramientas de comunicación y cómputo.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

4.2.5 Flujos de atención o diagramas de interacción agentes – población objetivo

La Campaña de Bienestar Social brindará la difusión de información, atención y orientación a su población objetivo conforme a los flujos de operación o diagramas de interacción que establezca el área requirente y administradora de la campaña, los cuales deberán ser seguidos y atendidos por parte de los agentes inscritos en dicha campaña previa capacitación (ver anexo 3 y 4 del presente Apéndice).

4.2.6 Capacitación

A fin de cumplir en tiempo y forma con el objetivo establecido en el presente Apéndice y considerando además de lo descrito en el Anexo Técnico, se deberá proporcionar la capacitación necesaria a los agentes inscritos en la Campaña de Bienestar Social y supervisores por parte del Proveedor y/o del área requirente y administradora de la Campaña de Bienestar Social:

- En el uso de los componentes habilitadores y las herramientas de medición para determinar el cumplimiento de los Niveles de Servicio, entregando en todos los casos materiales de consulta y referencia.
- Durante la vigencia del Contrato y conforme lo requiera la Campaña de Bienestar Social, el Proveedor deberá proporcionar capacitación a los agentes conforme a la solicitud del área requirente y administradora.
- Durante la vigencia del Contrato, el área requirente y administradora de la Campaña de Bienestar Social podrá implementar la capacitación necesaria para fortalecer la implementación de las estrategias actuales, o en su caso, de nuevas estrategias a implementar.

4.2.7 Intercambio de bases de datos

Durante la vigencia del contrato de servicios de centros de contacto entre el IMSS y el Proveedor, el área requirente y administradora de la Campaña de Bienestar Social, podrán intercambiar bases de datos, para dicho acuerdo se deberá establecer una plataforma segura y proporcionar al Instituto un usuario y contraseña para su descarga conforme a lo indicado en el Anexo Técnico y la descripción de Sitio Seguro, al cual se refiere el presente apartado, el manejo y tratamiento de las bases de datos deberá ser con apego a la Ley de Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Partículares y a lo estipulado en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones.

4.2.8 Incorporación, modificación y cierre de estrategias

Una **estrategia en el marco de la Campaña de Bienestar Social**, se define como la necesidad de atención, orientación y difusión de información específica a los derechohabientes y población abierta, solicitante de información de los programas y servicios de prestaciones sociales institucionales en materia de promoción de la salud, cultura física y deporte, desarrollo cultural, capacitación y adiestramiento técnico, así como atención a personas con discapacidad o aquella relevante para el Instituto. Por ello, podrán existir una o más estrategias implementadas o en operación dentro de la campaña.

Durante la vigencia del contrato de servicios de centros de contacto entre el IMSS y el Proveedor, el área requirente y administradora de la Campaña de Bienestar Social

podrá incorporar, modificar y o cerrar en todo momento, estrategias de atención, orientación y difusión de información, considerando la operación y presupuesto disponible, para tal efecto el Proveedor deberá adecuarse a los requerimientos solicitados por el administrador de la Campaña de Bienestar Social.

4.3 Requerimientos al Proveedor

4.3.2 Instalaciones del Proveedor

La instancia administradora y requirente de la Campaña de Bienestar Social en caso de contingencia, podrá utilizar las instalaciones del Proveedor, por lo cual deberá contar con lo definido en el Anexo Técnico a afecto de dar continuidad operativa a la Campaña de Bienestar Social.

4.3.3 Herramientas del Centro de Contacto

El Proveedor deberá cumplir con lo especificado en los requerimientos de Centro de Contacto, descritos en el Anexo Técnico, Términos y Condiciones, así como a las especificaciones del área requirente y administradora de la Campaña de Bienestar Social.

La herramienta propuesta por el proveedor para prestar el servicio, deberá incluir desarrollos tipo CTI (Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés), es decir servicios de telefonía que permiten integrar la computadora, el teléfono y otros servicios tales como bases de datos Institucionales o las que el administrador de la campaña determine, para la atención y ***"gestión"*** de llamadas de salida o entrada por parte de agentes telefónicos (PS-I) del Centro de Contacto.

El administrador de la campaña determinará al Proveedor:

- La estructura de captura para ser usada por los agentes telefónicos (campos) en la herramienta de gestión telefónica.
- El sitio o el medio electrónico donde la información origen y resultante de ***"gestión"*** telefónica por parte de los agentes telefónicos del Centro de Contacto, deberá ser colocada para su posterior análisis, incluyendo el formato que ésta información deberá guardar.

4.3.4 Conectividad

El Proveedor debe incluir los enlaces bidireccionales y en alta disponibilidad con nivel de servicio conforme a lo estipulado en el Anexo Técnico entre las instalaciones del Proveedor y el Instituto, para recibir las llamadas que atenderán los agentes y asegurar la continuidad operativa de la Campaña de Bienestar Social.

5 Soporte Técnico

El soporte técnico será de 8:00 a 20:00 horas de lunes a domingo. En los horarios fuera de los contemplados anteriormente, será vía remota a través de los medios de comunicación definidos en la matriz de escalamiento estipulada en el Anexo Técnico.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

6 Transparencia y Protección de datos personales

Toda información vinculada con la Campaña de Bienestar Social es considerada confidencial y será tratada y protegida conforme a la normatividad vigente en materia de transparencia y protección de datos personales y a lo establecido en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones.

El Proveedor tendrá estricto apego a las medidas que el IMSS determine para dar el tratamiento de seguridad administrativas, físicas y técnicas que permitan proteger los datos personales de los proporcionados contra daño, pérdida, alteración, destrucción, o el uso, acceso o tratamiento no autorizado.

Algunas de las medidas de seguridad que deberán ser aplicadas por el Proveedor en materia de protección de bases de datos son las siguientes:

- Los datos personales proporcionados por el Instituto, serán resguardados en un único servidor con acceso restringido mediante contraseñas de seguridad, al cual sólo podrá acceder el empleado que el Proveedor designe.
- Implementar medidas de seguridad para que el agente telefónico o bien el personal que lo supervisará, no puedan reproducir por ningún medio, los datos personales o efectuar un retiro no autorizado de los mismos.
- Implementar protocolos de revisión aplicables a los empleados del Proveedor al momento de retirarse de sus instalaciones para asegurar que no lleven consigo copia escrita o en medio electrónico, que contenga los datos personales antes mencionados.
- Apego a lo descrito en el documento Anexo Técnico respecto a protección y manejo de base de datos.

Por lo anterior, el Proveedor deberá suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que el IMSS haya entregado o se haya generado como resultado operativo de la campaña descrita en el presente Apéndice, una vez cumplida la relación contractual entre las partes o finalizada la campaña.

El Proveedor deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en sus bases, registros electrónicos o escritos de los datos personales y/o cualquier información que el IMSS haya entregado, así como en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información, entregando al administrador de la Campaña de Bienestar Social, la evidencia que sustente dicho procedimiento, en apego a lo señalado en el Anexo Técnico.

7 Evaluación, monitoreo y reportes

7.1 Sistema de evaluación y monitoreo

El Proveedor deberá proporcionar un sistema de monitoreo y evaluación del servicio conforme a lo señalado en el Anexo Técnico.

7.2 Reportes

El Proveedor debe incluir adicional a la herramienta del Centro de Contacto, el software descrito en el Anexo Técnico dedicado al reporteo, administración, monitoreo y base de datos, para registrar durante la vigencia del contrato la estadística de las llamadas atendidas por los agentes. El cual deberá incluir una opción para reportes en tiempo real generados por y para la Campaña de Bienestar Social que permita elaborar y diseñar grupos de trabajo, supervisor, horario, DID del número telefónico, así como otros grupos a definir por parte del IMSS. Los reportes se realizarán conforme a lo descrito en el Anexo Técnico dedicado al reporteo y de manera general tendrán al menos periodicidad diaria, semanal, quincenal, mensual.

Reportes de la Campaña de Bienestar Social
1.- Detalle de llamadas de acuerdo al medio de captación.
2.- Reporte de Niveles de Servicio.
3.- Reporte de Porcentaje de llamadas e interacciones enviadas a tiempo de espera.
4.- Reporte de errores o problemas en la operación de los sistemas del Instituto, desglosados por campaña.
5.- Reporte de principales DID´s de llamadas recibidas/emitidas, tanto por número de llamadas como por minutos de llamadas.
6.- Reporte de contacto de llamadas de salida.
7.- Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I.
8.- Reporte de disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los centros de Contacto.
9.- Reporte de no disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los centros de Contacto.
10.- Histórico de las interacciones.
11.- Bitácora estadística de correlación.
12.- Análisis de comportamiento y estacionalidad.
13.- Reporte de encuesta de satisfacción.
14.- Reporte de Voicemail.
15.- Reporte de rotación de personal.
16.- Soporte de facturación (se entrega en discos aparte).

Lo anterior, sin limitar al área requirente y administradora de la Campaña de Bienestar Social de solicitar al Proveedor aquellos reportes y consultas no programadas.

8 Finalización, Transición y/o Migración de los Servicios

Una vez finalizado el Contrato entre el IMSS y el Proveedor vigente de servicios de centros de contacto, se deberá realizar la entrega conforme a lo estipulado en Anexo Técnico, Términos y Condiciones y el presente Apéndice de dicho contrato durante la etapa de transición.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

9 Enfoque de Derechos Humanos

Con el objetivo de generar las condiciones necesarias para el acceso equitativo en términos de disponibilidad, accesibilidad y calidad de los servicios de centros de contacto de la Campaña de Bienestar Social, se implementarán mecanismos que hagan efectivo el acceso a la información, atención y orientación.

Asimismo, se fomentará que las personas responsables de la operación de la Campaña de Bienestar Social y el Proveedor, promuevan, respeten, protejan y garanticen el ejercicio efectivo de los derechos humanos de la población objetivo, de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, brindando en todo momento un trato digno y de respeto a la población objetivo, con apego a los criterios de igualdad y no discriminación.

10 Quejas y denuncias

Las quejas y denuncias de los servicios de Bienestar Social recibidas en la Campaña de Bienestar Social deberán ser canalizadas a través del Reporte de Encuesta de Satisfacción.

11 Penas convencionales y deductivas

Las penas convencionales y deductivas aplicables a la Campaña de Bienestar Social se apegarán a lo descrito en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones.

Anexo 1

Protocolo para dar un buen trato a usuarios de la Campaña de Bienestar Social:

1. Saludar

   - Saludar antes que la otra persona
   - Utilizar la frase: "Buenos días/tardes/noches mi nombre es _____ del Instituto Mexicano del Seguro Social, ¿Cómo puedo apoyarle?"
   - Hablar de usted y procurar dirigirse a la persona por su nombre y/o apellido.

2. Escuchar

   - Prestar atención en la interpretación.
   - Mostrar sensibilidad de acuerdo a la situación que enfrenta la persona.
   - Evitar interrupciones personales mientras se atiende o se escucha (celular, comida, etc.)

3. Responder

   - Utilizar lenguaje claro y sencillo que la persona pueda entender.
   - Evitar el uso de sobrenombres para dirigirse a la persona.
   - No generar falsas expectativas

Protocolo para dar salida de llamada

- Si no se conoce la información, canalizar con la persona o área adecuada.
- Asegurarse de que la persona cuente con toda la información que se le pueda proveer, antes de despedirse.
- Preguntar "¿Hay algo más en lo que pueda apoyarle?"

Protocolo para tratar con personas que están molestas:

- No tomar personal la situación.
- Ofrecer una disculpa Institucional utilizando la frase "A nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, le ofrezco una disculpa".
- Preguntar lo necesario para saber la razón de la molestia.
- Parafrasear (repetir con otras palabras) la razón de la molestia para transmitir empatía a la persona.
- Actuar con sensibilidad de acuerdo a la reacción de la persona. (No reír o sonreír si la persona está molesta).
- Proporcionar opciones de solución y dar seguimiento.
- Despedirse amablemente utilizando la frase "Buenos días/tardes/noches, estoy para atenderle".

Anexo 2 - Estimación de servicios para la Campaña de Bienestar Social 2019-2020.

Se estiman los servicios por minuto o evento requeridos para el funcionamiento de la Campaña de Bienestar Social en el periodo 2019-2020.

Minutos/Eventos		
Servicio	**2019 (4° trimestre)**	**2020 (Anual)**
Telefonía	85,000	360,000
Chat	2,500	12,000
IVR	6,250	27,000
Redes Sociales	2,500	12,000
Blaster	2,500	12,000
SMS	2,500	12,000
Correo electrónico	0	0

Se estiman las estaciones o posiciones requeridas para el funcionamiento de la Campaña de Bienestar Social en el periodo 2019-2020.

Plantilla		
Total de posiciones	2019	2020
	3	3

Elaboró

Act. Fernando Rodrigo Ortíz García
Analista

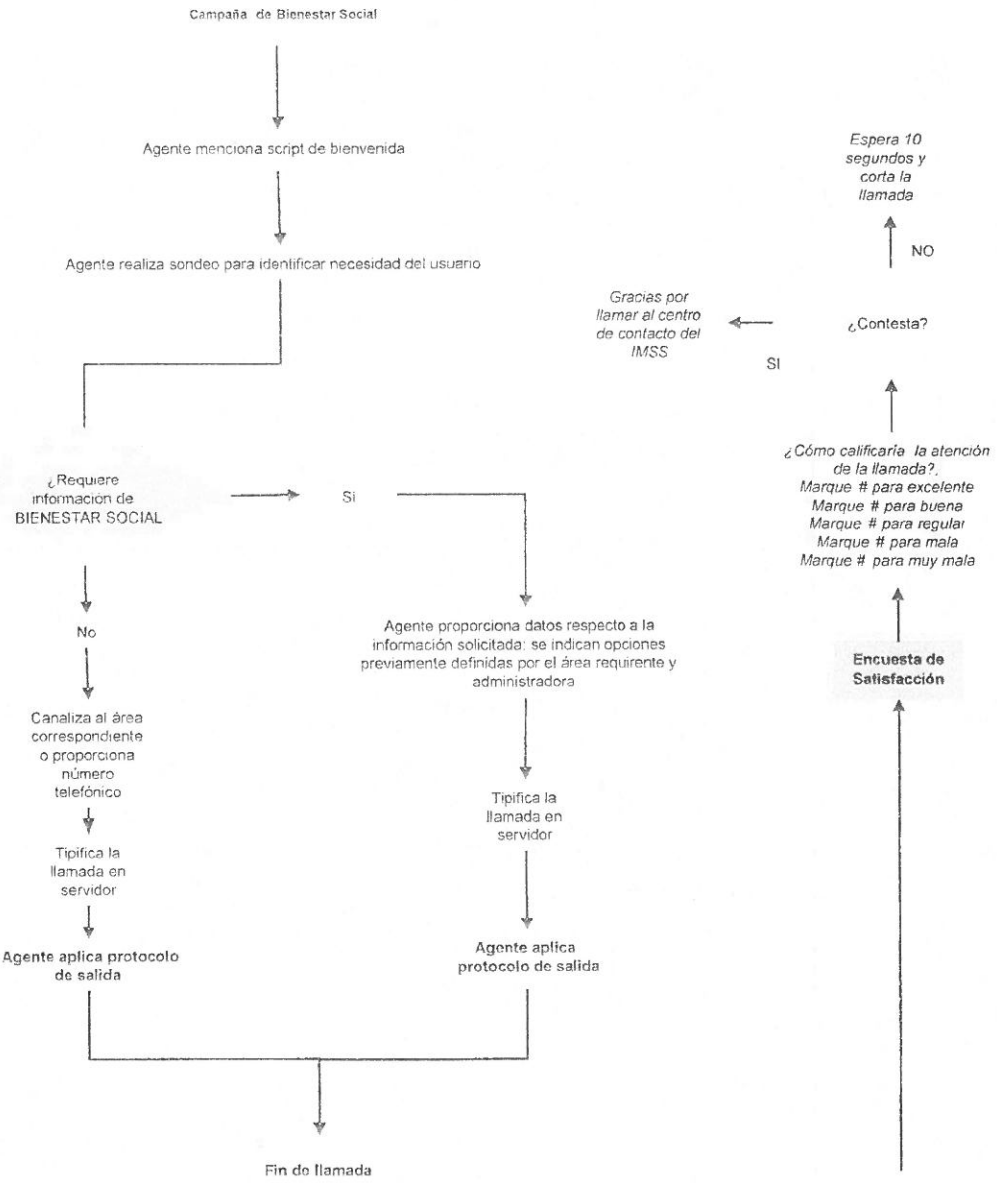
Revisó

Mtro. Ernesto C. Trejo Mejía
Jefe del Área Administrativa y Centro de Datos

Autorización

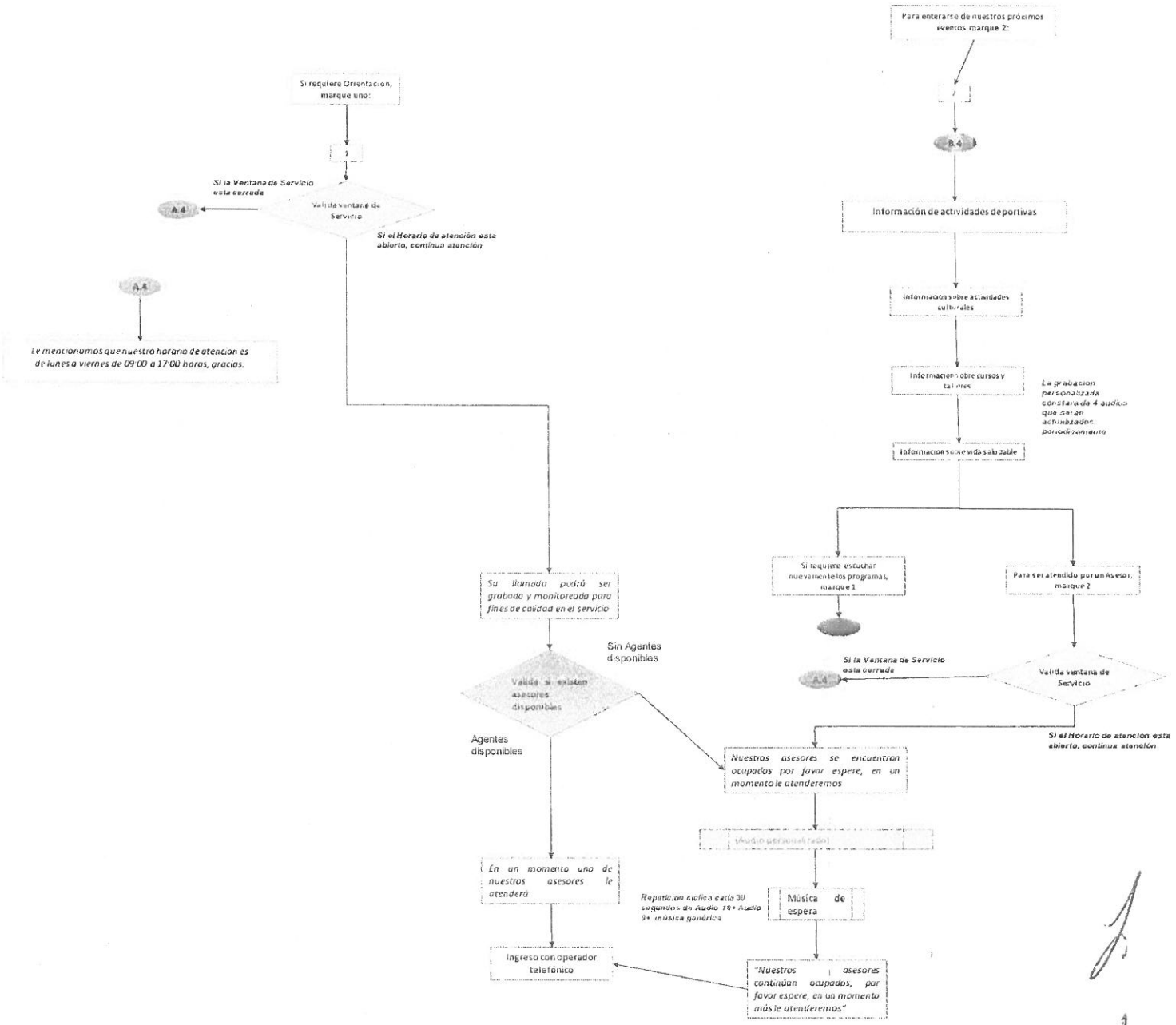
Mtro. Oscar Soto Carrillo
Titular de la División de Cultura Física y Deporte

Anexo 3 – Flujo de atención

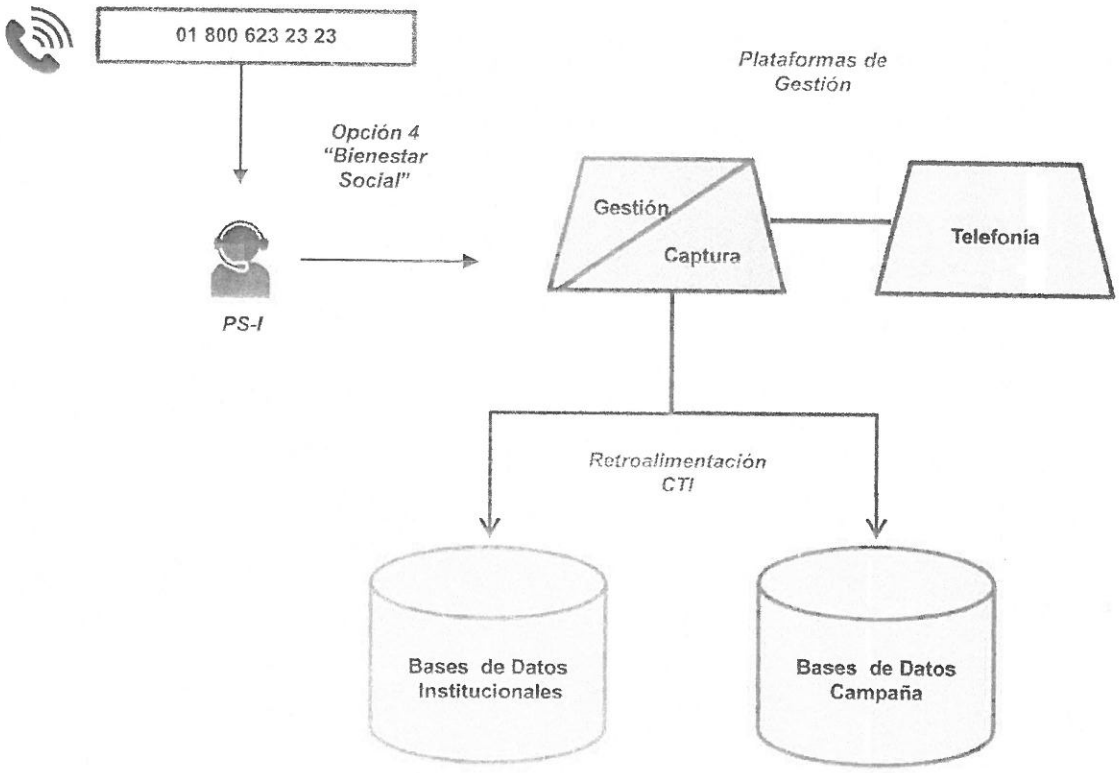


ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Anexo 4 – Flujo operativo.- Flujo de IVR



Anexo 5 – Flujo Gestión



SIN TEXTO

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

Introducción

En marzo del 2016 se creó el primer Centro Regulador Código Infarto (CReCI), es un gran apoyo para la estrategia código infarto. Se ha logrado mejorar la oportunidad de tratamiento, se redujo la mortalidad del 26% inicial al 8% y las complicaciones en el 44%.

El CReCI que permite en menos de 20 segundos una respuesta telefónica entre médicos de Urgencias y el Hospital con sala de Hemodinámica, la llamada se conecta al módulo de código infarto, facilitando la regulación, geo localización y monitorización del traslado seguro de los pacientes.

El objetivo del Servicio de Centros de Contacto IMSS Código Infarto CMN La Raza es proporcionar una respuesta rápida y coordinada cuando se solicite atención médica ante la sospecha de un Infarto Agudo de Miocardio.

Instancia normativa o ventanilla única

La instancia normativa o ventanilla única es la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, que es el área responsable del proceso de contratación del Servicio de Centros de Contacto IMSS, así como del seguimiento y cumplimiento operativo y tecnológico descrito en el documento denominado Anexo Técnico y el presente Apéndice y la administración de los recursos que el Licitante asigne para la prestación del Servicio en referencia.

Instancia administradora y requirente

La instancia requirente y administradora de la Campaña Código Infarto CMN La Raza es la Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad UMAE Hospital de Especialidades CMN La Raza, en el marco y vigencia del contrato establecido entre el Instituto y el proveedor del Servicio de Centros de Contacto IMSS.

Instancia ejecutora (Proveedor del servicio de Centros de Contacto IMSS)

La instancia ejecutora de la Campaña Código Infarto CMN La Raza es el proveedor que designe el IMSS para la prestación del Servicio de Centros de Contacto IMSS, durante la vigencia del Contrato establecido para dichos fines.

Por lo cual, el proveedor proporcionará la infraestructura necesaria descrita en el documento Anexo Técnico, además de hardware y software para el desarrollo de los servicios solicitados, así como las licencias de los sistemas informáticos para la realización del servicio. Lo anterior, no limitará al Instituto para incorporar las opciones y herramientas internas que considere necesarias para mejorar el flujo de atención y la medición de resultados.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 del Servicio de Centros de Contacto IMSS:

- Llamadas de entrada (Inbound) con atención de Agentes Especializados (PS-I Especializado).
- Servicio de navegación en IVR (Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles).
- Inicio del proyecto con 8 estaciones de trabajo con los componentes habilitadores descritos en el Anexo Técnico, pudiendo variar el número de estaciones para los agentes de atención de esta campaña durante la vigencia del contrato.
- La operación de dicha campaña será en el CMN La Raza, en el área de Admisión Continua de la UMAE, Hospital de Especialidades CMN La Raza, ubicada en calle Seris y Zaachila S/N, Colonia La Raza, Alcaldía Azcapotzalco, C.P. 02990, Ciudad de México.
- Plantilla de médicos asesores para atención 7 días a la semana, 24 horas al día los 365 días al año.
- 1 Supervisor del servicio.
- Conexión vía URL al aplicativo IntraCARD o el que el Instituto determine para la captura de incidencias de la campaña Código Infarto, además de los registros en los aplicativos CTI de telefonía que integra la solución propuesta por el proveedor.
- El proveedor incluirá los enlaces de comunicación requeridos para el acceso a los aplicativos que el Instituto determine en las instalaciones del conjunto Tokio Toledo Reforma ubicado en la avenida Reforma en Reforma 476 y el proveedor de servicios de nube, ubicado al poniente de la Ciudad de México, o donde el Instituto determine.

Días y horario de prestación del servicio

El horario del servicio para la Campaña de Código Infarto CMN La Raza será:

Horario de Atención	7 días a la semana, las 24 horas del día los 365 días del año

La instancia administradora y requirente de la Campaña Código Infarto CMN La Raza podrá modificar los horarios establecidos en el punto anterior, derivado de las necesidades de difusión información o atención a la población objetivo, previo acuerdo con el Proveedor y la Ventanilla Única.

Capacidad operativa

La instancia administradora y requirente determinará el número de posiciones y agentes inscritos en la plantilla de la Campaña Código Infarto CMN La Raza. Una vez en operación, las solicitudes de cambios o modificaciones en la plantilla deberán ser enviadas de forma oficial (mediante el correo electrónico institucional) por parte de la instancia administradora y requirente al Proveedor con copia a la Ventanilla Única (con base en el dimensionamiento, respecto a las llamadas recibidas o personalizadas), considerando lo siguiente:

- Número de posiciones a habilitar.
- Número de agentes a habilitar.

- Perfil y tipos de agentes requeridos.
- Días de operación.
- Horario de operación.

Tipo de posiciones

La campaña contemplará para su atención posiciones de atención PS-I Especializados, las cuales están configuradas y descritas en el Anexo Técnico.
Asimismo, se deberán habilitar dichas posiciones por parte del Proveedor considerando los requerimientos técnicos e informativos necesarios conforme al Anexo Técnico.

Capacitación

A fin de cumplir en tiempo y forma con el objetivo establecido para la puesta en marcha de la campaña Código Infarto CMN La Raza, mencionados en el Anexo Técnico, el Licitante deberá proporcionar la capacitación necesaria de su solución tecnológica al personal PS-I Especializado que operara la campaña, de igual manera el Licitante deberá incluir en sus procesos de capacitación al Instituto:

- El uso de los componentes habilitadores y las herramientas de medición para determinar el cumplimiento de los Niveles de Servicio, entregando en todos los casos materiales de consulta y referencia.
- Durante la vigencia del Contrato y conforme lo requiera la campaña, el proveedor deberá proporcionar capacitación a los agentes conforme a la solicitud de la instancia administradora y requirente.
- Durante la vigencia del Contrato, la instancia administradora y requirente podrá implementar la capacitación necesaria para fortalecer la implementación de las estrategias actuales, o en su caso, de nuevas estrategias a implementar.

Herramientas del Centro de Contacto

El Proveedor deberá cumplir con lo especificado en los requerimientos del Servicio de Centros de Contacto IMSS, descritos en el Anexo Técnico, así como a las especificaciones de la instancia administradora y requirente de la Campaña de Código Infarto CMN La Raza.

Conectividad

El Proveedor debe incluir el o los enlaces bidireccionales y en alta disponibilidad con nivel de servicio conforme a lo estipulado el Anexo Técnico, entre las instalaciones del Proveedor y el Instituto, para recibir las llamadas que atenderán los agentes y asegurar la continuidad operativa de la campaña.

Soporte Técnico

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El soporte técnico será de 09:00 a 18:00 horas, en los horarios fuera de los contemplados anteriormente, será vía remota a través de los medios de comunicación definidos en la matriz de escalamiento estipulada en el Anexo Técnico.

Transparencia y Protección de datos personales

Toda información vinculada con esta Campaña es considerada confidencial y será tratada y protegida conforme a la normatividad vigente en materia de transparencia y protección de datos personales, de acuerdo a lo estipulado en el Anexo Técnico.

Por lo anterior, el Proveedor deberá suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que el Instituto haya entregado o se haya generado como resultado operativo de la campaña descrita en el presente apéndice, una vez cumplida la relación contractual entre las partes o finalizada la campaña.

El Proveedor deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información señalados en el Anexo Técnico.

Sistema de Evaluación y Monitoreo

El Proveedor deberá proporcionar un sistema de monitoreo y evaluación del servicio conforme a lo señalado en el Anexo Técnico.

Reportes

El Proveedor debe incluir adicional a la herramienta del Centro de Contacto, el software descrito en el Anexo Técnico dedicado al reporteo, administración, monitoreo y base de datos, para registrar durante la vigencia del contrato la estadística de las llamadas atendidas por los agentes, el cual deberá incluir una opción para reportes en tiempo real generados por y para la Campaña Código Infarto CMN La Raza que permita elaborar y diseñar grupos de trabajo, supervisor, horario, DID del número telefónico, así como otros grupos a definir por parte del Instituto.

Los reportes y su frecuencia de entrega al área requirente de la Campaña Código Infarto CMN La Raza se enuncian a continuación, la metodología, tipo de formato y entrega, se describen en el Anexo Técnico.

Campaña	Reporte	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual
Código Infarto Siglo XXI	7. Reporte de Niveles de Servicio				🗁
	8. Reporte de Porcentaje de llamadas e interacciones enviadas a tiempo de espera				🗁
	23. Histórico de las interacciones				🗁

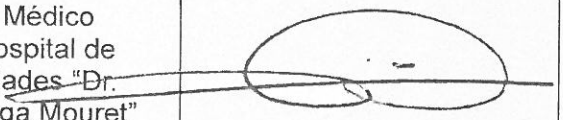
El proveedor del servicio del CCIMSS deberá incluir un reporte ador que permita presentar y manejar la información médica adquirida y registrada en el sistema de gestión de la campaña Código Infarto CMN La Raza.

Lo anterior, sin limitar a la instancia administradora y requirente de la Campaña Código Infarto CMN La Raza de solicitar al Proveedor aquellos reportes y consultas que considere necesarias.

Finalización, Transición y/o Migración de los Servicios

Una vez finalizado el Contrato entre el IMSS y el Proveedor de Servicio de Centros de Contacto IMSS, deberá realizar la entrega de información resultado de la gestión de la campaña Código Infarto CMN La Raza conforme a lo estipulado en el Anexo Técnico. Durante la etapa de transición, deberá integrar la información del proveedor actual al nuevo proveedor de servicio, entregando dicha información en el formato que se indique.

Firmas de verificación y aceptación de servicios Campaña Código Infarto CMN La Raza

Instancia administradora y requirente	Nombre	Firma
Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad UMAE, Hospital de Especialidades "Dr. Antonio Fraga Mouret" CMN La Raza	Dr. Jose Arturo Gayosso Rivera Encargado Dirección de la UMAE, Hospital de Especialidades "Dr. Antonio Fraga Mouret" CMN La Raza	
	Dr. José Arturo Velazquez García Director Médico UMAE, Hospital de Especialidades "Dr. Antonio Fraga Mouret" CMN La Raza	

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

APÉNDICE
Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI
Especificaciones Técnicas para la Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI a través del Servicio de Centros de Contacto IMSS

Introducción

En marzo del 2016 se creó el primer Centro Regulador Código Infarto (CReCI), es un gran apoyo para la estrategia código infarto. Se ha logrado mejorar la oportunidad de tratamiento, se redujo la mortalidad del 26% inicial al 8% y las complicaciones en el 44%.

El CReCI que permite en menos de 20 segundos una respuesta telefónica entre médicos de Urgencias y el Hospital con sala de Hemodinámica, la llamada se conecta al módulo de código infarto, facilitando la regulación, geo localización y monitorización del traslado seguro de los pacientes.

El objetivo del Servicio de Centros de Contacto IMSS Código Infarto CMN Siglo XXI es proporcionar una respuesta rápida y coordinada cuando se solicite atención médica ante la sospecha de un Infarto Agudo de Miocardio.

Instancia normativa o ventanilla única

La instancia normativa o ventanilla única es la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, que es el área responsable del proceso de contratación del Servicio de Centros de Contacto IMSS, así como del seguimiento y cumplimiento operativo y tecnológico descrito en el documento denominado Anexo Técnico y el presente Apéndice y la administración de los recursos que el Licitante asigne para la prestación del Servicio en referencia.

Instancia administradora y requirente

La instancia requirente y administradora de la Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI es la Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad UMAE Hospital de Cardiología CMN Siglo XXI, en el marco y vigencia del contrato establecido entre el Instituto y el proveedor del Servicio de Centros de Contacto IMSS.

Instancia ejecutora (Proveedor del servicio de Centros de Contacto IMSS)

La instancia ejecutora de la Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI es el proveedor que designe el IMSS para la prestación del Servicio de Centros de Contacto IMSS, durante la vigencia del Contrato establecido para dichos fines.

Por lo cual, el proveedor proporcionará la infraestructura necesaria descrita en el documento Anexo Técnico, además de hardware y software para el desarrollo de los servicios solicitados, así como las licencias de los sistemas informáticos para la realización del servicio. Lo anterior, no limitará al Instituto para incorporar las opciones y herramientas internas que considere necesarias para mejorar el flujo de atención y la medición de resultados.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Servicios

Para la operación de la Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI y sus estrategias, se deberá contar con los siguientes servicios por parte del proveedor del Servicio de Centros de Contacto IMSS:

- Llamadas de entrada (Inbound) con atención de Agentes Especializados (PS-I Especializado).
- Servicio de navegación en IVR (Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles).
- Inicio del proyecto con 8 estaciones de trabajo con los componentes habilitadores descritos en el Anexo Técnico, pudiendo variar el número de estaciones para los agentes de atención de esta campaña durante la vigencia del contrato.
- La operación de dicha campaña será en el CMN Siglo XXI, en el área de Urgencias de Cardiología, ubicada en Avenida Cuauhtémoc No. 330, Colonia Doctores, C.P. 06720, Ciudad de México.
- Plantilla de médicos asesores para atención 7 días a la semana, 24 horas al día los 365 días al año.
- 1 Supervisor del servicio.
- Conexión vía URL al aplicativo IntraCARD o el que el Instituto determine para la captura de incidencias de la campaña Código Infarto, además de los registros en los aplicativos CTI de telefonía que integra la solución propuesta por el proveedor.
- El proveedor incluirá los enlaces de comunicación requeridos para el acceso a los aplicativos que el Instituto determine en las instalaciones del conjunto Tokio Toledo Reforma ubicado en la avenida Reforma en Reforma 476 y el proveedor de servicios de nube, ubicado al poniente de la Ciudad de México, o donde el Instituto determine.

Días y horario de prestación del servicio

El horario del servicio para la Campaña de Código Infarto CMN Siglo XXI será:

Horario de Atención	7 días a la semana, las 24 horas del día los 365 días del año

La instancia administradora y requirente de la Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI podrá modificar los horarios establecidos en el punto anterior, derivado de las necesidades de difusión información o atención a la población objetivo, previo acuerdo con el Proveedor y la Ventanilla Única.

Capacidad operativa

La instancia administradora y requirente determinará el número de posiciones y agentes inscritos en la plantilla de la Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI. Una vez en operación, las solicitudes de cambios o modificaciones en la plantilla deberán ser enviadas de forma oficial (mediante el correo electrónico institucional) por parte de la instancia administradora y requirente al Proveedor con copia a la Ventanilla Única (con base en el dimensionamiento, respecto a las llamadas recibidas o personalizadas), considerando lo siguiente:

- Número de posiciones a habilitar.
- Número de agentes a habilitar.
- Perfil y tipos de agentes requeridos.

- Días de operación.
- Horario de operación.

Tipo de posiciones

La campaña contemplará para su atención posiciones de atención PS-I Especializados, las cuales están configuradas y descritas en el Anexo Técnico.
Asimismo, se deberán habilitar dichas posiciones por parte del Proveedor considerando los requerimientos técnicos e informativos necesarios conforme al Anexo Técnico.

Capacitación

A fin de cumplir en tiempo y forma con el objetivo establecido para la puesta en marcha de la campaña Código Infarto CMN Siglo XXI, mencionados en el Anexo Técnico, el Licitante deberá proporcionar la capacitación necesaria de su solución tecnológica al personal PS-I Especializado que operara la campaña, de igual manera el Licitante deberá incluir en sus procesos de capacitación al Instituto:

- El uso de los componentes habilitadores y las herramientas de medición para determinar el cumplimiento de los Niveles de Servicio, entregando en todos los casos materiales de consulta y referencia.
- Durante la vigencia del Contrato y conforme lo requiera la campaña, el proveedor deberá proporcionar capacitación a los agentes conforme a la solicitud de la instancia administradora y requirente.
- Durante la vigencia del Contrato, la instancia administradora y requirente podrá implementar la capacitación necesaria para fortalecer la implementación de las estrategias actuales, o en su caso, de nuevas estrategias a implementar.

Herramientas del Centro de Contacto

El Proveedor deberá cumplir con lo especificado en los requerimientos del Servicio de Centros de Contacto IMSS, descritos en el Anexo Técnico, así como a las especificaciones de la instancia administradora y requirente de la Campaña de Código Infarto CMN Siglo XXI.

Conectividad

El Proveedor debe incluir el o los enlaces bidireccionales y en alta disponibilidad con nivel de servicio conforme a lo estipulado el Anexo Técnico, entre las instalaciones del Proveedor y el Instituto, para recibir las llamadas que atenderán los agentes y asegurar la continuidad operativa de la campaña.

Soporte Técnico

El soporte técnico será de 09:00 a 18:00 horas, en los horarios fuera de los contemplados anteriormente, será vía remota a través de los medios de comunicación definidos en la matriz de escalamiento estipulada en el Anexo Técnico.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Transparencia y Protección de datos personales

Toda información vinculada con esta Campaña es considerada confidencial y será tratada y protegida conforme a la normatividad vigente en materia de transparencia y protección de datos personales, de acuerdo a lo estipulado en el Anexo Técnico.

Por lo anterior, el Proveedor deberá suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que el Instituto haya entregado o se haya generado como resultado operativo de la campaña descrita en el presente apéndice, una vez cumplida la relación contractual entre las partes o finalizada la campaña.

El Proveedor deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información señalados en el Anexo Técnico.

Sistema de Evaluación y Monitoreo

El Proveedor deberá proporcionar un sistema de monitoreo y evaluación del servicio conforme a lo señalado en el Anexo Técnico.

Reportes

El Proveedor debe incluir adicional a la herramienta del Centro de Contacto, el software descrito en el Anexo Técnico dedicado al reporteo, administración, monitoreo y base de datos, para registrar durante la vigencia del contrato la estadística de las llamadas atendidas por los agentes, el cual deberá incluir una opción para reportes en tiempo real generados por y para la Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI que permita elaborar y diseñar grupos de trabajo, supervisor, horario, DID del número telefónico, así como otros grupos a definir por parte del Instituto.

Los reportes y su frecuencia de entrega al área requirente de la Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI se enuncian a continuación, la metodología, tipo de formato y entrega, se describen en el Anexo Técnico.

Campaña	Reporte	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual
Código Infarto Siglo XXI	7. Reporte de Niveles de Servicio				🗀
	8. Reporte de Porcentaje de llamadas e interacciones enviadas a tiempo de espera				🗀
	23. Histórico de las interacciones				🗀

El proveedor del servicio del CCIMSS deberá incluir un reporteador que permita presentar y manejar la información médica adquirida y registrada en el sistema de gestión de la campaña Código Infarto Siglo XXI.

Lo anterior, sin limitar a la instancia administradora y requirente de la Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI de solicitar al Proveedor aquellos reportes y consultas que considere necesarias.

Finalización, Transición y/o Migración de los Servicios

Una vez finalizado el Contrato entre el IMSS y el Proveedor de Servicio de Centros de Contacto IMSS, deberá realizar la entrega de información resultado de la gestión de la campaña Codigo Infarto conforme a lo estipulado en el Anexo Técnico. Durante la etapa de transición, deberá integrar la información del proveedor actual al nuevo proveedor de servicio, entregando dicha información en el formato que se indique.

Firmas de verificación y aceptación de servicios Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI

Instancia administradora y requirente	Nombre	Firma
Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad UMAE Hospital de Cardiología CMN Siglo XXI	Dr. Guillermo Saturno Chiu, Director de la UMAE Cardiología CMN Siglo XXI	
	Dr. Erick Ramirez Arias.- Titular de Urgencias UMAE Cardiología CMN Siglo XXI	

SIN TEXTO

APÉNDICE
CITA MÉDICA TELEFONICA CMT
Especificación Técnica para la programación de Citas Médicas a través del Centro de Contacto CCIMSS

I. Objetivo

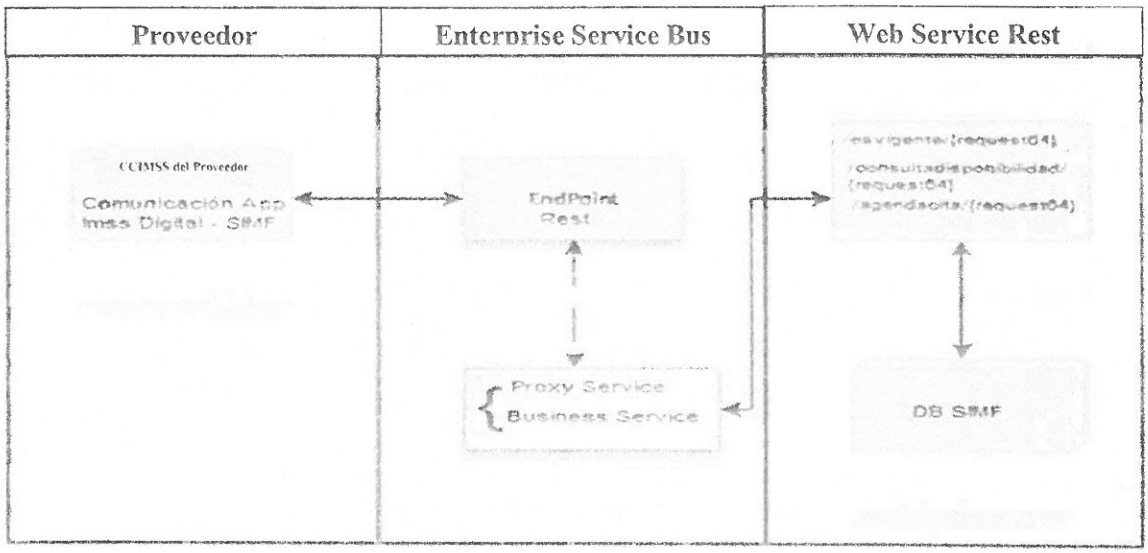
Definir los requerimientos técnicos para la comunicación entre el Centro de Contacto CCIMSS y los sistemas del Instituto, para dar continuidad al servicio de Cita Médica Telefónica.

II. Descripción del Proceso

El "posible proveedor" deberá desarrollar las actividades para comunicar la aplicación que utilizarán los operadores telefónicos para atender al Derechohabiente que solicite una cita médica a través del Centro de Contacto CCIMSS, con los servicios y/o aplicaciones del Instituto que intervienen en el servicio de Cita Médica, implementando las Reglas de Negocio mencionadas el presente documento para la programación de citas en los sistemas del Instituto. La comunicación a desarrollar involucra los siguientes escenarios:

1) Validación de vigencia del derechohabiente (Es Vigente).
2) Obtener Citas Disponibles (Consulta Disponibilidad).
3) Valida reglas de negocio.
4) Agendar Cita Médica (Agenda Cita) a través de agente telefónico humano.
5) Agendar Cita Médica (Agenda Cita) a través de agente telefónico no humano (virtual).
6) Cancelación de citas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS.
7) Confirmación de citas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS, utilizando elementos tecnológicos y no humanos.
8) A petición del área requirente se podrán confirmar las citas mediante mensajes SMS.

Diagrama de Interfaz



Los siguientes textos describen la comunicación general requerida entre el Centro de Contacto CCIMSS y los servicios y/o aplicaciones del Instituto que intervienen en el servicio de Cita Médica, para cada uno de los escenarios involucrados en dicho servicio:

Hamburgo No. 38 Col. Juárez,
Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México., C. P. 0600.
Tel. (55) 5226 1700, Ext. 15654

1) **Alcance:**

La cita médica telefónica, es una herramienta la cual facilita al derechohabiente, solicitar una cita médica en su unidad de adscripción vía telefónica sin la necesidad de acudir a su unidad de medicina familiar.

El licitante deberá proponer la implementación de mejores prácticas priorizando la atención de los servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, chat bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, block chain, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada), para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 3 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del centro de contacto a través de su operación mediante agentes virtuales o automatización de la operación. Las propuestas de automatización deberán realizarse de manera conjunta por escrito al administrador de cada campaña y al área técnica. Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.

2) **Validación de vigencia del derechohabiente (Validación Vigencia)**

Objetivo del método: Consultar la vigencia y la clave presupuestal de un paciente a partir de su NSS, el cual será digitado a través del teclado telefónico mediante el IVR.

Dentro del aplicativo del Centro de Contacto CCIMSS podrá aplicar la regla de negocio para otorgar una cita médica en caso de la existencia del derechohabiente y su estado de vigencia. En este caso, podrá seleccionar el servicio requerido (especialidad) para la programación de una cita médica.

El Licitante deberá desarrollar la herramienta tecnológica para la consulta a las bases de datos del Instituto mediante (web services o el método que el Instituto designe), así como lo necesario para proporcionar el servicio a los usuarios que les permita digitar a través del teclado telefónico (mediante el IVR) el NSS (número de seguridad social) y devolver la información de vigencia del paciente y su núcleo familiar (en caso de existir), así como los servicios a los que tienen derecho, tales como (confirmación de cita, escuchar el aviso de privacidad o cancelación de cita) o los que el instituto designe.

3) **Obtener Citas Disponibles (Consulta Disponibilidad)**

Objetivo del método: Mostrar la disponibilidad de horarios disponibles para ofrecer al derechohabiente, con base los datos devueltos por el método anterior.

Con base en la información del derechohabiente, y una fecha que se capture desde el aplicativo del CCIMSS; el método devolverá los diez horarios disponibles más próximos para una posible cita para el derechohabiente.

El aplicativo del Centro de Contacto CCIMSS podrá seleccionar el día y hora escogido por el derechohabiente.

4) **Agendar Cita Médica (Agendar Cita) a través de agente telefónico humano.**

Objetivo del método: Agendar una cita en la unidad médica

Con base en la fecha y hora seleccionada en el método anterior, se podrá seleccionar (agendar cita) que deberá ser comunicado a los servicios y/o aplicaciones del Instituto para su validación.

De esta manera, los servicios y/o aplicaciones del Instituto entregarán la confirmación o rechazo de la cita médica requerida, devolviendo la información al aplicativo del Centro de Contacto CCIMSS:

5) **Agendar Cita Médica (Agendar Cita) a través de agente telefónico no humano.**

Objetivo del método: Agendar una cita en la unidad médica

A través del IVR se solicita al derechohabiente su NSS, y una vez validado, se solicitará la fecha de nacimiento del derechohabiente en formato numérico, con esos datos el sistema le notificará al derechohabiente la fecha y hora de la cita más próxima, misma que deberá confirmarse a través de marcar el número "1", una vez confirmada el sistema le indicará un folio al beneficiario.

En caso que el derechohabiente no acepte la cita ofrecida el sistema lo deberá direccionar al método "4) Agendar Cita Médica (Agendar Cita) a través de agente telefónico humano"

6) **Cancelación de citas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS**

Objetivo del método: Cancelar una cita en la unidad médica

Una vez validada la vigencia del derechohabiente, el operador telefónico le indicará al beneficiario las citas que tiene agendadas; a continuación, el operador le solicitará al beneficiario la cita que desea cancelar, el operador deberá seleccionarla y cancelarla en el sistema; acto seguido deberá informar al beneficiario la correcta cancelación

7) **Confirmación de citas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS, utilizando elementos tecnológicos y no humanos**

Objetivo del método: Confirmar una cita en la unidad médica

Una vez validada la vigencia del derechohabiente, el operador telefónico le indicará al beneficiario las citas que tiene agendadas; a continuación, el operador le solicitará al beneficiario la cita que desea confirmar, el operador deberá seleccionarla y marcarla como "confirmada" en el sistema; acto seguido deberá informar al beneficiario la correcta confirmación.

Para el proceso no humano, a través del IVR se solicita al derechohabiente su NSS, y una vez validado, se solicitará la fecha de nacimiento del derechohabiente en formato numérico, con esos datos el sistema le notificará al derechohabiente la fecha y hora de la cita que tiene agendada, misma que deberá confirmarse a través de marcar el número "1", una vez confirmada el sistema le indicará un folio al beneficiario.

8) **Confirmar las citas mediante mensajes SMS**

Objetivo del método: Confirmar una cita en la unidad médica

Se deberá integrar un sistema de mensajería por SMS para solicitar al derechohabiente confirmar una cita; esto se realizará con la respuesta "sí" que realice el beneficiario luego de recibir un mensaje de texto en donde se le informan datos de la cita tales como fecha, hora, consultorio y unidad médica. Como respuesta a esta acción el sistema le regresará un mensaje informando que la cita ha sido confirmada exitosamente

III. Reglas de Negocio

A continuación, se describen de manera enunciativa más no limitativa, las reglas de negocio para la campaña Cita Médica, las cuales podrán modificarse o agregarse de acuerdo a las revisiones técnicas conjuntas entre el personal del "posible proveedor" y del Instituto, durante la vigencia del contrato.

1.- El CCIMSS únicamente podrá programar citas a Derechohabientes vigentes que hayan cumplido con el trámite de adscripción en su Unidad Médica.

2.- El CCIMSS únicamente podrá programar citas en los servicios de Medicina Familiar y Estomatología.

3.- Las citas para el servicio de Medicina Familiar, se programarán en el consultorio y turno en que esté adscrito el Derechohabiente.

4.- En las citas para el servicio de Estomatología, el operador telefónico deberá seleccionar el consultorio al que se programará la cita, puesto que, para este servicio, no hay un consultorio asignado a cada Derechohabiente.

5.- El CCIMSS deberá otorgar 3 (tres) citas por consultorio por turno por día.

6.- Los agentes PS-I del El CCIMSS asignados a la campaña CMT deberán atender a los horarios (8:00 - 20:00 horas) e intervalos regulares de atención definidos en las Unidades Médicas, exceptuando los horarios de 8:00 a 8:45 para el turno matutino y de 14:00 a 14:45 para el vespertino para medicina familiar, y 8:00 a 8:40 para el turno matutino y 14:00 a 14:40 para el turno vespertino en estomatología. Salvo instrucción expresa por escrito por parte del administrador de la campaña

7.- El CCIMSS podrá otorgar más de una cita para el mismo núcleo familiar de acuerdo al parámetro que establezca el Administrador de la Campaña, actualmente es de tres citas.

8.- El CCIMSS podrá otorgar citas con un mínimo de 12 horas y un máximo de 30 días naturales contados a partir de la fecha de la realización de la llamada, la visualización de la agenda que utilizarán los PS-I para el agendamiento de citas a los derechohabientes incluirá la ventana mencionada. Dichos parámetros podrán adecuarse en razón a las necesidades del administrar de la campaña.

9.- No será posible la programación de citas a través del CCIMSS, para los días que estén marcados como festivos, así como para horarios bloqueados en las Agendas de Citas de las Unidades Médicas.

10.- El CCIMSS podrá Cancelar citas que se hayan programado a través los medios digitales, dicha cancelación deberá de realizarse con un máximo de 12 horas antes a la fecha de la cita. Para efectuar la cancelación el Derechohabiente deberá proporcionar sus datos personales, número de seguridad social y agregado médico en su caso.

11.- El CCIMSS podrá brindar el servicio de Confirmación de citas mediante el IVR, digitando el NSS (número de seguridad social) número de seguridad social y agregado médico en su caso.

12.- El posible proveedor generará un folio a la cita agendada e informará del mismo al derechohabiente solicitante por cada una de las citas agendadas.

13.- Para la atención telefónica a través de PS-I en instalaciones del proveedor, sólo serán susceptibles de ser facturados los auxiliares propios del servicio como "Disponible", "tiempo hablado", "transferencia" incluyendo "tiempo en hold". Cualquier otro auxiliar utilizado no se considerará facturable, tales como: "Asesoría y Capacitación", "No Disponible", "comida", "asuntos personales", "Retroalimentación de Calidad y Supervisión" y "ACW" (After Call Work de sus siglas en ingles). En todos los casos los soportes de facturas deberán incluir el detalle de todos los auxiliares.

14.- El número de estaciones de trabajo, personal PS-I y canales de servicio para la atención de la campaña Cita Médica serán los establecidos en común acuerdo por el administrador de la campaña y el proveedor. Las estaciones de trabajo y personal PS-I adicional a lo establecido por el administrador de la campaña, no será susceptible de cobro por parte del proveedor, en cualquier caso, deberá existir la documentación que acredite dicho acuerdo.

15.- El Instituto en común acuerdo con el administrador de la campaña determinarán la cantidad de estaciones de trabajo, personal PS-I y canales de servicio para la campaña Cita Médica durante toda la vigencia del contrato y podrán ser redimensionados de acuerdo a la demanda y las necesidades propias de la campaña y el Instituto, en cualquier caso, deberá existir la documentación que acredite dicho acuerdo.

En todos los casos las solicitudes de incremento o decremento en el número de estaciones de trabajo, personal PS-I y canales de servicio, deberá contar con la autorización por parte del administrador de la campaña, de no contar con ésta ampliación en el personal PS-I y estaciones de trabajo o en su caso a los minutos de atención por parte del campaña CMT, el cobro se limitará a lo solicitado y autorizado por el administrador de la campaña.

16.- Por cada cita agendada se podrán confirmar las citas mediante mensajes SMS para recordatorio de cita, el administrador de la campaña proporcionará el mensaje que se establezca en este recordatorio así como los periodos en que esta actividad se ejecutará.

IV. Consideraciones

Para facilitar la implementación de la comunicación descrita en el presente Apéndice, el Instituto designará personal para llevar a cabo reuniones técnicas con el personal que sea designado por el "posible proveedor", mediante las cuales se comuniquen y revisen las reglas de negocio existentes para la programación de citas médicas a través de Centro de Contacto CCIMSS en el Instituto, así como las especificaciones técnicas detalladas para la comunicación con sus servicios y/o aplicativos.

V. Requerimientos Adicionales

El "posible proveedor" deberá:

- Gestionar el traspaso del número telefónico actual para Cita Médica Telefónica (01800 681 2525) y considerar las troncales telefónicas así como los canales IVR necesarios para el correcto funcionamiento de la campaña Cita Médica Telefónica, los cuales serán acordados con el administrador de la campaña.
- El licitante deberá proponer la implementación de mejores prácticas priorizando la atención de los servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, chat bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, block chain, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada), para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 3 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del centro de contacto a través de su operación mediante agentes virtuales o automatización de la operación. Las propuestas de automatización deberán realizarse de manera conjunta por escrito al administrador de cada campaña y al área técnica. Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.
- El Software del proveedor será capaz de consumir los servicios web REST que proporcione el Instituto.
- Incluir la implementación de los códigos de error que defina el Instituto, en el desarrollo de la comunicación con los servicios y/o aplicaciones del mismo.
- Definir el personal encargado del cumplimiento de éste Apéndice para efectos de comunicación desarrollo, pruebas y aceptación por parte del proveedor.
- Obtener la aceptación del Instituto con la finalidad de garantizar la continuidad operativa, a través de pruebas de comunicación, funcionalidad y volumen, antes del primer día de inicio del contrato.
- En caso de desarrollos futuros solicitados por el Instituto, el proveedor deberá realizar dichos desarrollos en un ambiente no productivo y, una vez que el equipo técnico y de desarrollo del Instituto otorgue el visto bueno, implementar las mejoras en ambiente productivo, lo anterior para no afectar el ambiente operativo.
- El Instituto designara al responsable de la ejecución de la pruebas funcionales, así como emitir VoBo y en su caso aceptación.
- Obtener la aceptación del Instituto derivado de pruebas de comunicación, de funcionalidad y de volumen, con la finalidad de garantizar la continuidad operativa, antes del primer día de puesta en marcha de este servicio, para lo cual se hace mención de que la tecnología empleada en el enlace de comunicación será a través de de Servicios Web REST que proporcionará el instituto.
- Pudiendo el Instituto solicitar durante la vigencia del contrato modificar esta infraestructura conforme a sus necesidades.
- Proporcionar al personal del Instituto un sistema integral electrónico de monitoreo de la operación, reporteo y supervisión del servicio, el cual será vía internet y permitirá verificar, visualizar, monitorear la pantalla on-line de los agentes telefónicos PS-I y en su caso intervenir para temas de seguimiento y calidad en la operación por parte del área administradora del contrato, esta sistema será en tiempo real, el sistema de monitoreo deberá incluir todos los medios de atención utilizados por la campaña Cita Médica Telefónica.
- Para supervisión y monitoreo de la campaña por parte del administrador, el proveedor instalará la infraestructura necesaria para poder tener acceso a internet en instalaciones de Hamburgo 18 o donde el

administrador de la campaña lo indique, de acuerdo a lo descrito en el Anexo Técnico, esto es equipo de monitoreo (pantallas, equipo de cómputo, mobiliario y enlace de comunicaciones, acorde a lo descrito al Anexo Técnico).

- Horario de atención para la campaña Cita Médica Telefónica, serán:

De lunes a viernes	08:00 – 20:00 Horas
Sábados y Domingos	08:00 – 14:00 Horas
Días festivos	08:00 – 14:00 Horas

Los cuales pueden ser modificados en cualquier momento de la vigencia del contrato.

- La operación de la campaña en días festivos serán acorde con los días festivos que el Instituto Mexicano del Seguro Social establezca, donde el área administradora de la campaña proporcionará la información al proveedor.
- La supervisión de la campaña Cita Médica Telefónica será en Hamburgo 18 primer piso colonia Juarez o donde el administrador de la campaña o el Instituto determine.
- El número de posiciones iniciales para la campaña de Cita Médica será de 100 para posteriormente a los 10 días naturales del inicio de la operación, siendo posible solicitar altas y bajas de acuerdo a las necesidades del Área Administradora de la Campaña
- Garantizar que el AHT (tiempo promedio de llamada) sea igual o menor a 00:04:00 (4 Minutos) por llamada.
- El proveedor, otorgará quincenalmente una BD conformada por nombre de derechohabiente, núcleo familiar (agregado) y números telefónicos a 10 dígitos. Esto con la finalidad de en algún momento realizar filtrados de información para envíos de nuevos SMS destinados a algunas campañas de salud.
- El CCIMS ofertado en ésta campaña deberá encontrarse en la CDMX como sitio principal de operaciones.
- El sistema proporcionado por el proveedor para agendar una cita, deberá de ser de panorámica para la búsqueda ágil en una sola presentación de fechas y horarios disponibles para el agendamiento (panorámica).
- El proveedor proporcionará al operador telefónico la infraestructura con al menos las siguientes especificaciones: sillas ergonómicas con respaldo lumbar y descansa brazos así como de diadema con pluma de control ajustable, micrófono de cancelación de ruido, diadema totalmente ajustable y ajustada y protección de choque acústico o similares. El administrador de la campaña solicitará al proveedor del servicios, la incorporación de mensajes de bienvenida, avisos de privacidad y aquellos que el Instituto determine dentro del IVR para la campaña Cita Médica Telefónica.

VI. Obligaciones del "posible proveedor" en materia de protección de datos personales.

- Además del apego que el "posible proveedor" deberá tener en función de los requerimientos descritos en los documentos Términos y Condiciones y Anexo Técnico respecto al manejo de datos personales, el "posible proveedor" deberá suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que el Instituto haya entregado o se haya generado como resultado operativo de la campaña descrita en el presente apéndice una vez cumplida la relación contractual entre las partes, por lo anterior, el "posible proveedor" deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico.

VII. De los reportes

Los reportes pueden agregarse o eliminarse durante la vigencia del contrato. Los reportes iniciales son los siguientes:

Campaña	Modalidad	Reporte	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual
Cita Medica	Telefonía	Detalle de llamadas de acuerdo al medio de captacion			✓	
		Detalle de citas medicas programadas			✓	
		Reporte de encuentas de satisfaccion			✓	
		Reporte de niveles de servicio	✓			
		Reporte de porcentaje de llamdas e interacciones enviadas a tiempo de espera	✓			
		Reporte de principales DID´s de llamadas recibidas / emitidas, tanto por numero de llamadas como por minutos de llamadas				✓
		Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I		✓		
		Historico de las interacciones		✓	✓	✓
		Bitacora Estadistica de correlacion		✓	✓	✓
		Analisis de comportamiento y estacionalidad		✓	✓	✓
	SMS	Base de datos SMS			✓	
		SMS enviados	✓			
		SMS enviados / Recibidos				✓

Reportes SMS

1.- El proveedor, otorgará quincenalmente una BD conformada por delegación, unidad médica de adscripción, nombre de derechohabiente, número de seguridad social, núcleo familiar (agregado) y números telefónicos a 10 dígitos. Esto con la finalidad de en algún momento realizar filtrados de información para envíos de nuevos SMS destinados a algunas campañas de salud.

2.- Reporte de SMS enviados de manera diaria (número telefónico, nombre del derechohabiente, fecha de envío/ recibido).

3.- Reporte de SMS enviados y recibidos exitosamente de manera mensual nominal que contenga la siguiente información: (número telefónico, nombre de derechohabiente, numero de seguridad social, delegación, fecha envío/recibido, y fecha de la cita del derechohabiente).

VIII. De las deductivas

Indicador	Nivel de Servicio a Cumplir	Deductiva	Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual	Explicación y fórmula de aplicación
Porcentaje de abandono del primer mes del contrato al 12 mes del ejercicio	Menor o igual al 5% diario El nivel de servicio mensual será el promedio simple de los promedios diarios del mes	0.5 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	5%	El concepto de abandono de llamadas es: que un usuario ha pretendido acceder al CCIMSS por la vía telefónica y por algún motivo su llamada no ha sido respondida en determinado tiempo. Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas: 1. [(Total de llamadas recibidas - total de llamadas atendidas) / (total de llamadas recibidas)] * 100= Porcentaje de abandono de llamadas

Hamburgo No. 18 Col. Juárez,
Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México., C. P. 0600,
Tel. (55) 5726 7200, Ext. 15854

				2. (Porcentaje de abandono de llamadas) – (nivel de servicio a cumplir *100) = Abandono a deducir 3. (Abandono a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Porcentaje de abandono del 13 meses del ejercicio al termino del contrato	Menor o igual al 6% diario El nivel de servicio mensual será el promedio simple de los promedios diarios del mes	0.5 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	6%	El concepto de abandono de llamadas es: que un usuario ha pretendido acceder al CCIMSS por la vía telefónica y por algún motivo su llamada no ha sido respondida en determinado tiempo. Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas: 1. [(Total de llamadas recibidas - total de llamadas atendidas) / (total de llamadas recibidas)] * 100= Porcentaje de abandono de llamadas 2. (Porcentaje de abandono de llamadas) – (nivel de servicio a cumplir *100) = Abandono a deducir 3. (Abandono a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Tiempo de atención Telefónica	Mayor o igual al 95% de las llamadas de entrada atendidas antes de los 20 segundos	0.5 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	5%	El concepto de tiempo de atención es: que un usuario ha pretendido acceder al CCIMSS por la vía telefónica y por algún motivo su llamada fue respondida después de veinte segundos. Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas: 1. [(Total de llamadas atendidas - total de llamadas atendidas después de veinte segundos) / (total de llamadas atendidas)] * 100 = Porcentaje de Llamadas no atendidas en tiempo 2. (Nivel de servicio a cumplir * 100) - (Porcentaje de llamadas no atendidas en tiempo) = Llamadas no atendidas en tiempo a deducir 3. (Llamadas no atendidas en tiempo a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Tiempo promedio de llamada o conversación AHT	Menor o igual a 4 minutos del total de las llamadas atendidas	0.5 por cada minuto de incumplimiento de nivel de servicio	7%	El concepto de tiempo promedio de llamada o conversación se refiere a utilizar de manera eficiente el tiempo de conexión Para medir y aplicar la deductiva se utilizara las siguientes formulas: 1.Total de tiempo de conversación de PS-I en IVR/ Total de llamadas atendidas = Tiempo promedio de conversación 2.Tiempo promedio de conversación – Nivel de servicio a cumplir = Tiempo a deducir 3.(tiempo a deducir) * (deductiva) * (valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en la factura
Entregables de servicios relacionados	Por cada día hábil de atraso	0.5 por cada día de atraso	5%	1. (Total de días de entrega – Total de días autorizados) = Días de atraso 2. (Días de atraso) *(Deductiva) * (Valor de

con los conceptos de Ubicación de personal PS-I Manual e instructivos operativos Rotación de personal PS-I Implementación del CRM conforme a los descrito en presente documento	posterior a la fecha de entrega por concepto por campaña			porcentaje de nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = importe a deducir en la factura
Entrega de reportes	Por cada día hábil de atraso posterior a la fecha de entrega	0.03 por cada día de atraso por reporte	5%	1. Total de día de la entrega – total de días autorizados = Días de atraso 2. (Dias de atraso) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Disponibilidad del Servicio Telefonía	Mayor o igual al 98% del tiempo diario de atención	0.5 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	5%	La disponibilidad del servicio se refiere al tiempo promedio diario que debe estar disponible el servicio por cada uno de los canales de comunicación. Es decir este nivel se aplica cuando las llamadas se interrumpan por causa de la caída de algún servidor de telefonía o del propio IVR o de cualquiera de los elementos de hardware o software que conforman la solución propuesta, se mencionan algunas de ellas de manera enunciativa y no limitativa, como: • Disponibilidad de la infraestructura para transferir llamadas entre el primer nivel y las instalaciones de segundo nivel. • Disponibilidad de la infraestructura para que las posiciones de servicio PSP accedan a las herramientas del proveedor para el desempeño de sus funciones. • Disponibilidad del servicio para acceder a los reportes de la herramienta del proveedor. • Disponibilidad del servicio para acceder al módulo de monitoreo de supervisión de los PSI y PSP. • Disponibilidad del 01800. Formulas: 1. [(Total de tiempo de prestación del servicio - Total del tiempo de servicio No disponible) / (Total de tiempo de prestación del servicio)] * 100= Tiempo de disponibilidad del servicio 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) – (Tiempo de disponibilidad del servicio) = Disponibilidad del servicio a deducir 3. (Disponibilidad del servicio a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura

Hamburgo No. 18 Col. Juárez,
Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México., C. P. 0600,
Tel. (55) 5726 1700, Ext. 15854

Interrupción del Servicios de Atención Telefónica	Mayor o igual a 99.9% del tiempo de disponibilidad de la infraestructura tecnológica medido por bloque mensual.	$ 10,000.00 por cada décima de punto porcentual completo o fracción fuera del nivel de servicio establecido. Además de que no se pagarán los lapsos sin servicio.	20%	La disponibilidad del servicio se refiere al tiempo promedio diario que debe estar disponible el servicio por cada uno de los canales de comunicación. Es decir este nivel se aplica: 1) cuando las llamadas se interrumpan por causas de falla en algún servidor de telefonía o falla para accesar por parte de los usuarios el 01 800 del ser servicio CMT, 2) cuando el IVR no transfiera llamadas de atención a los agentes de atención PSI. 3) Cuando de cualquiera de los elementos de hardware o software que brindan la solución de atención a la campaña CMT y que conforman la solución propuesta por el proveedor del servicio no se encuentre disponible para la prestación de servicio. Los inicios anteriores 1) 2) y 3) aplicaran para el cálculo de la deductiva aquí descrita de manera individual o grupal de acuerdo al tipo de falla, es decir una falla de interrupción en el servicio de la campaña CMT puede involucra a cualquiera, la combinación de ellos o a todos los componentes indicando los cuales (incisos anteriores 1), 2) y 3))
Calidad de Operación	Mayor o igual a 95% de la meta de calidad	0.3 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	3%	El indicador evalúa una muestra de 100 monitoreos mensuales por cada campaña y servicio (chat, correo electrónico y telefonía). Aplicará para todos los operadores PS-I. Mismas que serán evaluadas por el personal especializado de las campañas mencionadas, aplicando la deductiva en caso de no cubrir el nivel de servicio solicitado en la facturación del mes donde ocurrió el evento. Las conversaciones que serán consideradas para los monitoreos, se seleccionarán de manera aleatoria por parte de personal del Instituto de la herramienta tecnológica. Se evaluará la calidad de la atención a través de parámetros establecidos en común acuerdo con el proveedor. Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las tres partes que conforman la fórmula de cálculo final: 1. [(Suma de las calificaciones individuales de los monitoreos por campaña) / (100 monitoreos por campaña)]*100= Calificación de calidad 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) - (Calificación de calidad) = Factor de calidad a deducir. 3. (Factor de calidad a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura

Firman al calce las áreas responsables:

Área Requirente/Campaña	Nombre y cargo del Administrador de la campaña	Firma
Campaña denominada Cita Médica Telefónica Dirección de Prestaciones Médicas. Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel	**Dr. Manuel Cervantes Ocampo** Titular de la Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel	

Hamburgo No. 18 Col. Juárez,
Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México., C. P. 0600,
Tel. (55) 57261700, Ext. 15854

SIN TEXTO

APÉNDICE

Especificación Técnica para la Campaña Centros Vacacionales y Unidad de Congresos a través del Centro de Contacto IMSS.

Introducción

De conformidad con lo establecido en el numeral 8.1.3.1 del Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos tiene entre sus funciones, la de "Diseñar y coordinar las acciones con áreas institucionales, dependencias y entidades del sector público y privado, para el intercambio de experiencias y el desarrollo de programas en materia de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos" y "Proponer y ejecutar acciones de mejora a los procesos de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos".

En apego al marco de actuación promovido por la Presidencia de la República para buscar la adopción y el desarrollo de tecnologías de la información y comunicaciones (TICs), e impulsar un gobierno eficaz que inserte a México en la sociedad de la información y del conocimiento; se definió la iniciativa IMSS Digital. La primera interacción de dicha iniciativa comprendió cuatro líneas de acción: i) evolución de la red de telecomunicaciones; ii) habilitación de un modelo moderno de atención; iii) aprovisionamiento de mayor capacidad de almacenamiento y procesamiento centralizado en un ambiente seguro y de alta disponibilidad y, iv) modernización de procesos y sistemas ligados hacia un modelo unificado de operación.

Un componente relevante de la segunda línea de acción son los **Centros de Contacto (Call Center)**, ya que contribuyen a la habilitación de un modelo unificado de operación y de un modelo moderno de atención, mediante la homologación de la información a lo largo de la operación y la puesta en marcha de canales de atención no presenciales que fortalecerán y complementarán los canales de servicio existentes, lo cual favorecerá el incremento de la productividad y el fortalecimiento de la transparencia dentro del Instituto.

En la actualidad se brinda atención telefónica en los servicios de informes y reservaciones de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos. Lo que se busca con el centro de contacto es que la información sobre estos temas sea homologada y se proporcione con una interacción electrónica de manera oportuna, veraz, efectiva, afectiva, cálida y cordial con el público en general que demanda estos servicios.

anuel Villalongín núm. 117, 1er. Piso, Ala Oriente, Col. Cuauhtémoc,
caldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C. P. 06500,
el. (55) 56290200, Ext. 13110, Directos 57053194 y 55467167

Beneficios

A través de los Centros de Contacto, el Instituto podrá brindar una mejor calidad y calidez por la continuidad a los servicios que ofrece a sus usuarios, habilitando un importante medio de comunicación que permitirá satisfacer los requerimientos de los solicitantes, mediante la siguiente campaña:

- ✓ Orientar a derechohabientes, trabajadores y pensionados del IMSS así como público en general sobre los trámites, servicios y beneficios con los que cuentan los Centros Vacacionales y la Unidad de Congresos.
- ✓ Proporcionar informes de manera inmediata y personalizada en materia de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos.
- ✓ Optimizar los tiempos de respuesta para solicitudes de reservación, cancelación o diferimiento de estancias y/o eventos.
- ✓ Contar con herramientas que faciliten al público en general el acceso a los beneficios de estas prestaciones sociales.

En la siguiente tabla se muestra la contribución del Centro de Contacto Telefónico, durante los ejercicios fiscales 2017 y 2018, sobre el nivel de reservaciones, cuartos-noche e ingresos.

2017						
ORIGEN DE LA RESERVA	RESERVACIONES	% PARTICIPACIÓN RESERVACIONES	CUARTOS NOCHE	% PARTICIPACIÓN CUARTOS NOCHE	INGRESO	% PARTICIPACIÓN INGRESOS
Correo electrónico	475	10%	1,141	11%	$1,232,229.03	11%
Mostrador	1,960	42%	4,433	43%	$5,131,722.94	44%
Centro de Contacto Telefónico	2,219	48%	4,839	46%	$5,288,510.95	45%
TOTAL FAMILIARES	**4,654**	**100%**	**10,413**	**100%**	**$11,652,462.92**	**100%**
2018						
ORIGEN DE LA RESERVA	RESERVACIONES	% PARTICIPACIÓN RESERVACIONES	CUARTOS NOCHE	% PARTICIPACIÓN CUARTOS NOCHE	INGRESO	% PARTICIPACIÓN INGRESOS
Correo electrónico	228	5%	642	7%	$668,297.80	6%
Mostrador	2,146	48%	4,577	49%	$5,890,666.07	49%
Centro de Contacto Telefónico	2,137	47%	4,203	45%	$5,566,256.25	46%
TOTAL FAMILIARES	**4,511**	**100%**	**9,422**	**100%**	**$12,125,220.12**	**100%**

Instancia técnica o ventanilla única

La instancia técnica o ventanilla única es la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, quien es responsable del proceso de contratación de servicios de centros de contacto, así como del seguimiento y cumplimiento operativo y tecnológico descrito en el documentos Anexo Técnico y que el Licitante asigne para la prestación del Servicio, materia del presente instrumento, durante su vigencia.

Instancia administradora y requirente

La instancia requirente de la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos es la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas, dependiente de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales; y la instancia administradora de la Campaña, será la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos; en el marco y vigencia del contrato establecido entre el Instituto y el proveedor de servicios de centros de contacto.

Instancia ejecutora (Proveedor de servicios de Centros de Contacto IMSS)

La instancia ejecutora de la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos es el licitante ganador para la prestación de servicios del Centros de Contacto IMSS (CCIMSS), durante la vigencia del Contrato establecido para dichos fines.

Por lo cual, el proveedor proporcionará la infraestructura necesaria descrita en el documento Anexo Técnico, además de hardware y software para el desarrollo de los servicios solicitados, así como las licencias de los sistemas informáticos para la realización del servicio. Lo anterior, no limitará al Instituto para incorporar las opciones y herramientas internas que considere necesarias para mejorar el flujo de atención y la medición de resultados.

Servicios

Para la operación de la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos y sus estrategias, se deberán contar con los siguientes servicios por parte del Proveedor de servicios de centros de contacto:

- Llamadas de entrada y de salida con agente PS-I
- Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles);
- Buzón de Voz.

Días y horario de prestación del servicio

El horario del servicio para la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, se definirán de acuerdo a lo siguiente:

Plataforma de Atención en IVR	Horario de Atención
PS-I Lunes a Viernes	9:00 a 20:00 horas
PS-I Sábados y Domingos	08:00 a 14:00 horas
PS-I Días Festivos	08:00 a 14:00 horas

La instancia administradora y requirente de la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos define como *Días Festivos* aquellos marcados en el Artículo 74 de la Ley Federal del Trabajo, el 10 de mayo y el 15 de septiembre.

La instancia administradora y requirente de la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos podrá modificar el horario establecido en este numeral, derivado de las necesidades de difusión, información o atención al público en general, previo acuerdo con el Proveedor y la Ventanilla Única.

Capacidad operativa

La instancia administradora y requirente determinará el número de posiciones y agentes inscritos en la plantilla de la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos. Una vez en operación, las solicitudes de cambios o modificaciones en la plantilla deberán ser enviadas de forma oficial (mediante el correo electrónico institucional) por parte de la instancia administradora y requirente al Proveedor con copia a la Ventanilla Única (con base en el dimensionamiento, respecto a las llamadas recibidas o personalizadas), considerando lo siguiente:

- Número de posiciones a habilitar.
- Número de agentes a habilitar.
- Perfil y tipos de agentes requeridos.
- Días de operación.
- Horario de operación.

Tipos de posiciones

La campaña contemplará para su atención posiciones de atención PS-I.

Posiciones Propias del Servicio (PSI)

El proveedor designará el espacio dentro de sus instalaciones a fin de operar la campaña Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, siendo posible en una segunda etapa reubicar las posiciones de atención en cualquier área dentro del Instituto que opera alguna campaña del presente contrato.

Al inicio de las operaciones serán necesarias 3 posiciones PS-I, que serán las responsables de la atención de la campaña Centros Vacacionales y Unidad de Congresos en sus líneas de atención, esto es:

- Informes
- Reservaciones
- Seguimiento a pagos
- Cancelaciones y modificación a reservaciones

Asimismo, se deberán habilitar dichas posiciones por parte del Proveedor considerando los requerimientos técnicos e informativos necesarios conforme al Anexo Técnico.

Capacitación

A fin de cumplir en tiempo y forma con el objetivo establecido para la puesta en marcha de la campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, mencionados en el Anexo Técnico, el Licitante deberá proporcionar la capacitación necesaria de su solución tecnológica al personal que el Instituto determine, a efecto de operar la campaña; de igual manera el Licitante deberá incluir en sus procesos de capacitación al Instituto:

- El uso de los componentes habilitadores y las herramientas de medición para determinar el cumplimiento de los Niveles de Servicio, entregando en todos los casos materiales de consulta y referencia.
- Durante la vigencia del Contrato y conforme lo requiera la campaña, el proveedor deberá proporcionar capacitación a los agentes de conforme a la solicitud de la instancia administradora y requirente, con el objetivo de garantizar calidad en el servicio a través, por ejemplo, del establecimiento de una etiqueta de atención.
- Durante la vigencia del Contrato, la instancia administradora y requirente podrá implementar la capacitación necesaria para fortalecer la implementación de las estrategias actuales, o en su caso, de nuevas estrategias a implementar.

La capacitación será responsabilidad del Proveedor y se realizará en las instalaciones del Instituto que la instancia administradora y requirente determinen y en los plazos que estas definan, observando que antes del inicio de operaciones tendrá que haberse realizado al menos una sesión de capacitación (la duración y contenido se definirán de común acuerdo por la instancia administradora y requirente y el Proveedor a la firma del contrato).

Estrategias de atención

Se define como la necesidad de atención, orientación y difusión de información específica al público en general. Por ello, podrán existir una o más estrategias implementadas o en operación dentro de la campaña.

Durante la vigencia del contrato de servicios de centros de contacto entre el IMSS y el Proveedor, la instancia administradora y requirente podrá incorporar, modificar y o cerrar en todo momento, estrategias de atención, orientación y difusión de información, considerando la operación y presupuesto disponible.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Infraestructura tecnológica

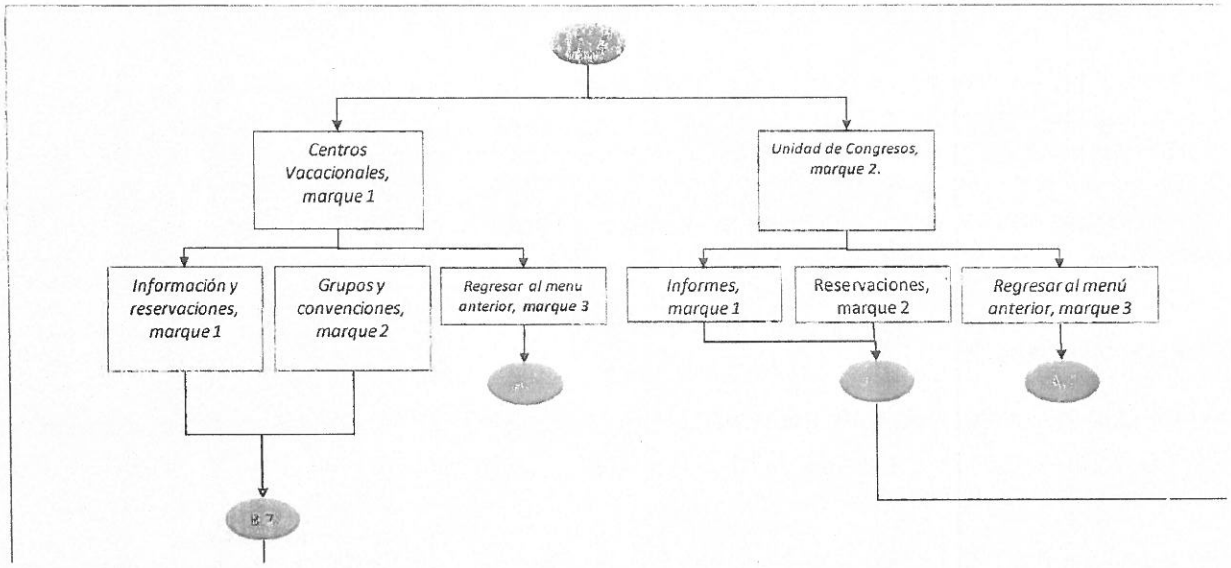
Las posiciones PS-I para la campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos se ubicarán en instalaciones del proveedor.

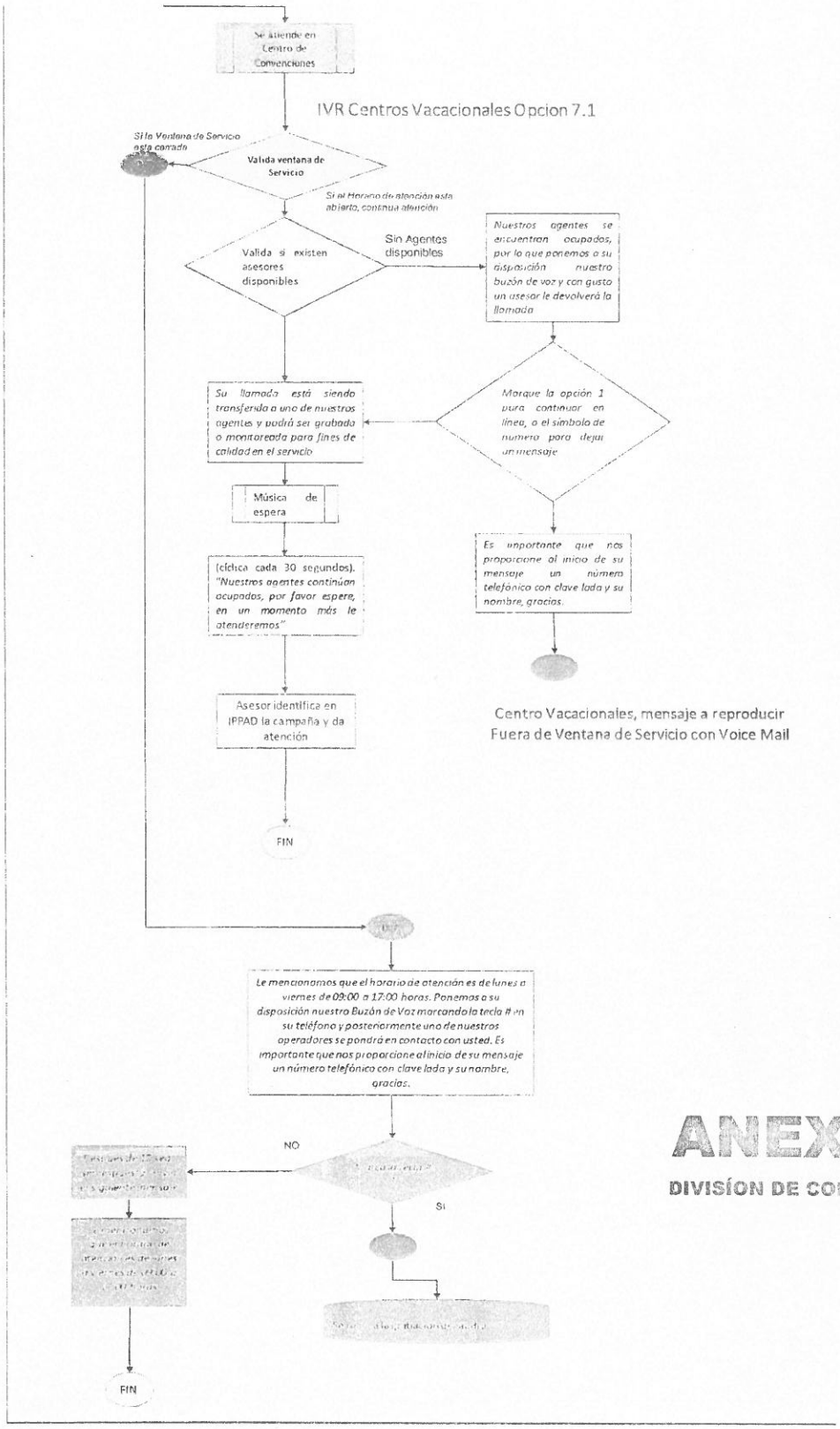
Las posiciones PS-I deberán tener acceso tanto a la red de cómputo y datos del Instituto así como a la red del Proveedor, asimismo la campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos requiere al inicio de operaciones y durante la vigencia del contrato, licencias de acceso remoto al sistema hotelero que indique el Instituto.

Por lo anterior, el Proveedor deberá considerar el equipamiento de seguridad perimetral (Firewalls) que permitan habilitar esta funcionalidad conforme a lo establecido Anexo Técnico.

Flujos de atención o diagramas de interacción agentes – población objetivo

La Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos brindará la difusión de información, atención y orientación al público en general conforme al flujo de operación que se muestran a continuación.

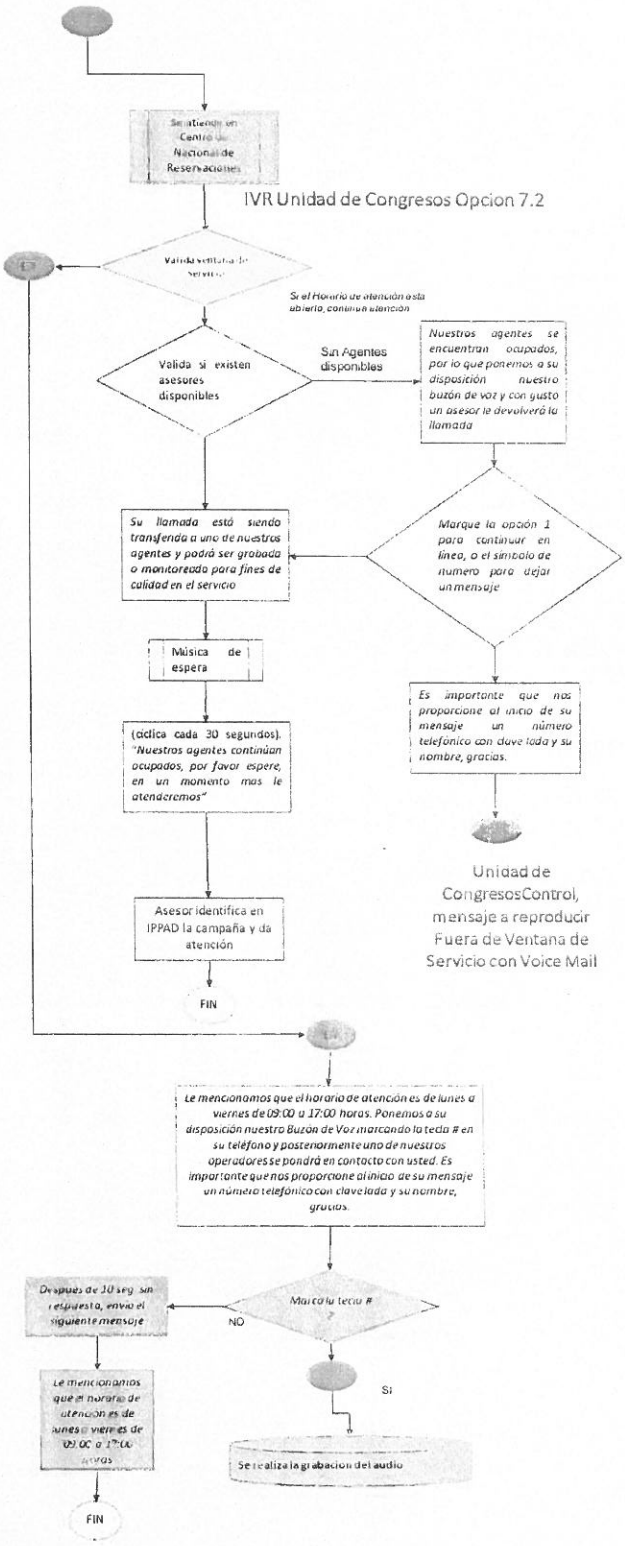




Centro Vacacionales, mensaje a reproducir
Fuera de Ventana de Servicio con Voice Mail

ANEXOS

DIVISÍON DE CONTRATOS



anuel Villalongin núm. 117, 1er. Piso, Ala Oriente, Col. Cuauhtémoc,
lcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C. P. 06500,
el. (55) 56290200, Ext. 13110, Directos 57057194 y 55467167

Instalaciones del proveedor

La instancia administradora y requirente de la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, en caso de contingencia, podrán utilizar otras de las instalaciones del proveedor, por lo cual deberán contar con lo definido en el Anexo Técnico para el caso de contingencia.

Herramientas del Centro de Contacto

El Proveedor deberá cumplir con lo especificado en los requerimientos de CCIMSS, descritos en el Anexo Técnico, así como a las especificaciones de la instancia administradora y requirente de la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos.

Conectividad

El Proveedor debe incluir el o los enlaces bidireccionales y en alta disponibilidad con nivel de servicio conforme a lo estipulado el Anexo Técnico, entre las instalaciones del Proveedor y el Instituto, para recibir las llamadas que atenderán los agentes y asegurar la continuidad operativa de la campaña.

Deductivas

Las deductivas habrán de aplicarse de acuerdo al Artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como al numeral 5.3.15 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestaciones de Servicios del Instituto.

Las deductivas se aplicarán por los siguientes conceptos y porcentajes:

Tipo de posición	Indicador de Deductiva del Servicio	Contrato	
		Porcentaje de deductiva	Nivel de servicio a cumplir
PS-I	Porcentaje de abandono de llamadas a partir del inicio del servicio y hasta el mes 12 de ejercicio de contrato.	5%	5
PS-I	Tiempo de atención Telefonía	5%	82
PS-I	Calidad de operación	3%	95
PS-I	Disponibilidad Servicio de Telefonía	5%	98
PS-I	Entregables de reportes	5%	0

anuel Villalongín núm. 117, 1er. Piso, Ala Oriente, Col. Cuauhtémoc,
celdía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C. P. 06500,
Tel. (55) 56290200, Ext. 13110, Directos 57051194 y 55467167

2019
EMILIANO ZAPATA

Las deductivas habrán de aplicarse de acuerdo a las siguientes fórmulas:

$$Valor\ máximo\ a\ deducir = valor\ de\ la\ factura\ mensual * porcentaje\ de\ deductiva$$

$$Monto\ mensual\ a\ deducir = (nivel\ de\ servicio\ a\ cumplir - nivel\ de\ servicio\ alcanzado) * valor\ máximo\ a\ deducir * porcentaje\ de\ deductiva$$

$$Deductiva = valor\ de\ la\ factura\ mensual - monto\ mensual\ a\ deducir$$

La siguiente tabla expone un ejemplo de aplicación de deductiva por el indicador de Disponibilidad de Servicio de Telefonía para el mes de abril de 2018.

Indicador de Deductiva del Servicio	Contrato					Deductivas abril 2018		
	Deductiva	Porcentaje del valor de la factura mensual	Valor de la factura mensual	Valor máximo a deducir	Nivel de servicio a cumplir	Nivel de servicio alcanzado	Nivel de servicio aplicable para la deductiva	Monto mensual a deducir
Disponibilidad Servicio de Telefonía	0.5	5%	$ 23,225.08	$ 1,161.25	98	62.51	35.49	$ 20,606
TOTAL DEDUCTIVAS								$ 20,606.45

Deductiva	$ 2,618.63

Soporte Técnico

El soporte técnico lo prestará el Proveedor, desde una hora antes y hasta una hora después del inicio y fin de la ventana de servicio.

Asimismo, en caso necesario, la instancia administradora podrá solicitar soporte técnico vía correo electrónico o vía telefónica, dependiendo del caso particular que se presente.

En los días en los horarios fuera de los contemplados anteriormente, será vía remota a través de los medios de comunicación definidos en la matriz de escalamiento estipulada en el Anexo Técnico.

Transparencia y Protección de datos personales

Toda información vinculada con esta Campaña es considerada confidencial y será tratada y protegida conforme a la normatividad vigente en materia de transparencia y protección de datos personales, de acuerdo a lo estipulado en el Anexo Técnico.

Por lo anterior, el Proveedor deberá suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que el Instituto haya entregado o se haya generado como resultado operativo de la campaña descrita en el presente apéndice, una vez cumplida la relación contractual entre las partes o finalizada la campaña.

El Proveedor deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información señalados en el Anexo Técnico.

Sistema de evaluación de calidad y monitoreo

El Proveedor deberá proporcionar un sistema de monitoreo visual del servicio conforme a lo señalado en el Anexo Técnico. Adicionalmente, el Proveedor implantará un esquema de Encuestas de satisfacción de los usuarios del Centro de Contacto a fin de generar información que permita a la instancia administradora evaluar la calidad de la atención que brindan las posiciones PS-I.

Reportes

El Proveedor debe incluir adicional a la herramienta del CCIMSS, el software descrito en el Anexo Técnico dedicado al reporteo, administración, monitoreo y base de datos, para registrar durante la vigencia del contrato la estadística de las llamadas atendidas por los agentes. El cual deberá incluir una opción para reportes en tiempo real generados por y para la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos que permita elaborar y diseñar grupos de trabajo, supervisor, horario, DID del número telefónico, así como otros grupos a definir por parte del Instituto.

Los reportes y su frecuencia de entrega al área requirente de la campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos se enuncian a continuación, la metodología, tipo de formato y entrega físicos, se describen en el Anexo Técnico.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Campaña	Reporte	Periodicidad			
		Diario	Semanal	Quincenal	Mensual
Centros Vacacionales y Unidad de Congresos	Reporte de rotación de personal				☐
	Reporte a semana vencida, log-in log-out más tiempos auxiliares (desagregados) por agente y día laborable			☐	
	Reporte de encuestas de satisfacción			☐	
	Reporte de Niveles de Servicio	☐			☐
	Reporte de Porcentaje de llamadas e interacciones enviadas a tiempo de espera	☐			
	Reporte de principales DID´s de llamadas recibidas / emitidas, tanto por número de llamadas como por minutos de llamadas				☐
	Reporte de contactación de llamadas de entrada y salida				☐
	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I		☐		☐
	Histórico de las interacciones de acuerdo al medio de captación		☐	☐	☐
	Tipificación de llamada (ACW) por agente y día		☐	☐	☐
	Análisis de comportamiento y estacionalidad		☐	☐	☐
	Buzón de llamadas (fuera de la ventana de servicio)	☐			
	Reporte de disponibilidad, acceso a la infraestructura y aplicaciones, y bitácora de fallas				☐

Lo anterior, sin limitar a la instancia administradora y requirente de la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos de solicitar al Proveedor aquellos reportes y consultas no programadas durante la vigencia del contrato.

Visitas de supervisión

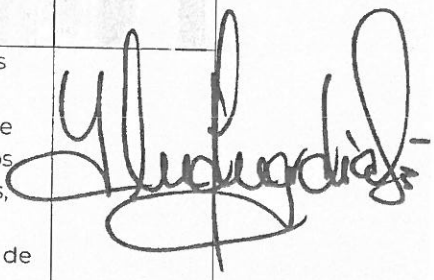
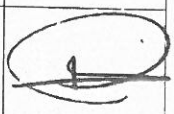
Para las posiciones PS-I, la instancia administradora y requirente de la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos podrá realizar visitas de supervisión a las instalaciones del Proveedor con el objetivo de verificar la mecánica de atención que realiza, identificar áreas de mejora y corroborar el cumplimiento de los objetivos planteados en este Apéndice y a los estipulado en el Anexo Técnico.

Finalización, Transición y/o Migración de los Servicios

Una vez finalizado el Contrato entre el IMSS y el Proveedor de servicios de centros de contacto, deberá realizar la entrega conforme a lo estipulado en Anexo Técnico de dicho contrato durante la etapa de transición.

13

Firmas Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos

Instancia administradora y requirente	Nombre	Cargo	Firma
Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas	Autorizó: Lic. Yolanda Laguardia Jiménez	Encargada para emitir los actos inherentes al ejercicio de las funciones de la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas, de conformidad con el oficio número 099001300000/096/19, de fecha 4 de marzo de 2019	
	Elaboró y revisó: Mtra. Patricia Arroyo Martínez	Titular de la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos	

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

APÉNDICE

INTEROPERABILADAD CON BASES DE DATOS INSTITUCIONALES.

La solución propuesta por el Licitante deberá incluir el detalle de la Operación e *Interoperabilidad entre bases de datos* del Instituto a través de los sistemas de acceso a la información por parte de terceros cumpliendo con lo establecido en el Apéndice de Seguridad Perimetral y lo relacionados con (DMZ), lo anterior a fin de tener acceso a la información, Bases de Datos y todo lo relacionado para la correcta prestación del servicio del CCIMSS y la generación de información de atención por campaña, usuario NSS (número de seguridad social), NRP (número de registro patronal) y su registro en Base de Conocimiento, CRM, BI entre otros.

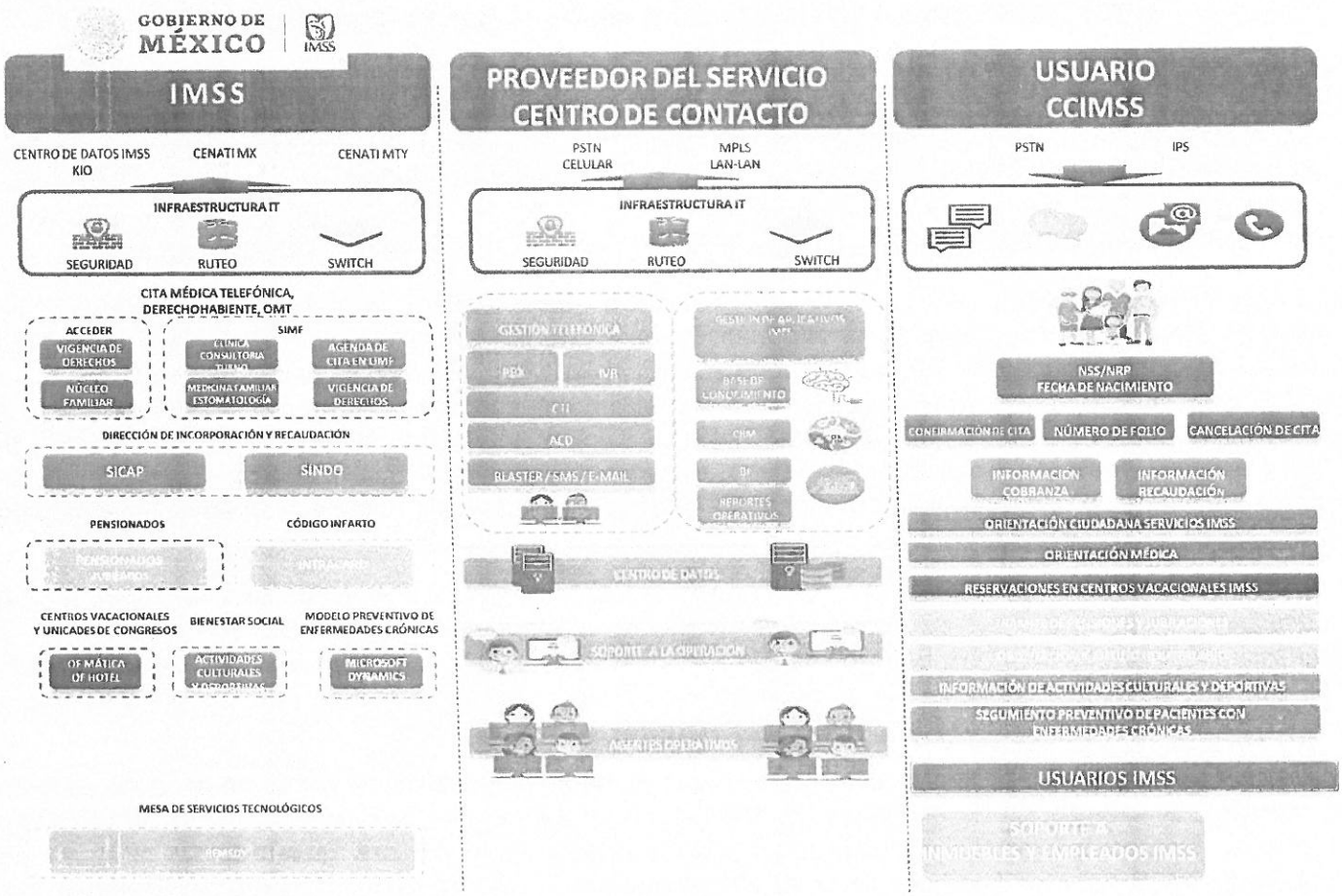
La solución propuesta por el Licitante debe incluir de manera clara la interacción tecnológica de comunicaciones (*datos*) con los sistemas informáticos, bases de datos y aplicativos, con los que el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) cuenta y que son utilizados por las diferentes campañas que integran al CCIMSS para brindar los servicios a los usuarios del mismo, los cuales se definen en el Anexo Técnico y Apéndices correspondiente, la interacción tecnológica será a través de la conexión con enlaces de comunicaciones, equipo de seguridad, servidores, ruteadores, switches y todo el equipo necesario para la correcta interconexión con los servicios y servidores IMSS, sus aplicativos y datos que serán necesarios para la atención de los usuarios del CCIMSS.

Así mismo la solución propuesta por el Licitante debe incluir de descripción de todos los componentes y su *arquitectura* para proveer el servicio de gestión y atenciones de los usuarios del CCIMSS a través de Base de Conocimiento, CRM BI, CTI, IVR, Solución de Atención Telefónica, Chat. Correo Electrónico, Redes Sociales, IVR, chat bot, consulta a bases de datos institucionales y todas aquellas necesarias para dar cumplimiento a lo solicitado en el Anexo Técnico y sus Apéndices.

El Instituto podrá solicitar al licitante acceso a las bases de datos productivas del centro de contacto a efecto de realizar la sincronización de las bases de datos hacia servidores de cómputo y de bases de datos del instituto a efecto de contar con una copia que permita explotar a información generada por el centro de contacto CCIMSS para los fines que requiera el Instituto, por lo cual, el licitante deberá comprometerse a brindar acceso de lectura a sus sistemas y bases de datos productivas para que el Instituto gestione una copia en línea que le permita obtener los indicadores y detalle de la información operativa del servicio de centros de contacto, o a elección del licitante, en su caso, el licitante a efecto de no afectar la operación con el retardo de la sincronización de bases de datos remotas, podrá habilitar un servidor de base de datos adicional, en el cual el Instituto pueda generar las estadísticas, indicadores o detalles de los servicios a partir de la información producto de la operación de los servicios de centros de contacto.

PRINCIPALES COMPONENTES DE INTEROPERABILIDAD ENTRE BASES DE DATOS, APLICATIVOS IMSS Y DEL LICITANTE, ASÍ COMO LA MECANICA DE CONTACTO POR PARTE DE LOS USUARIOS QUE INTEGRAN EL CCIMSS.

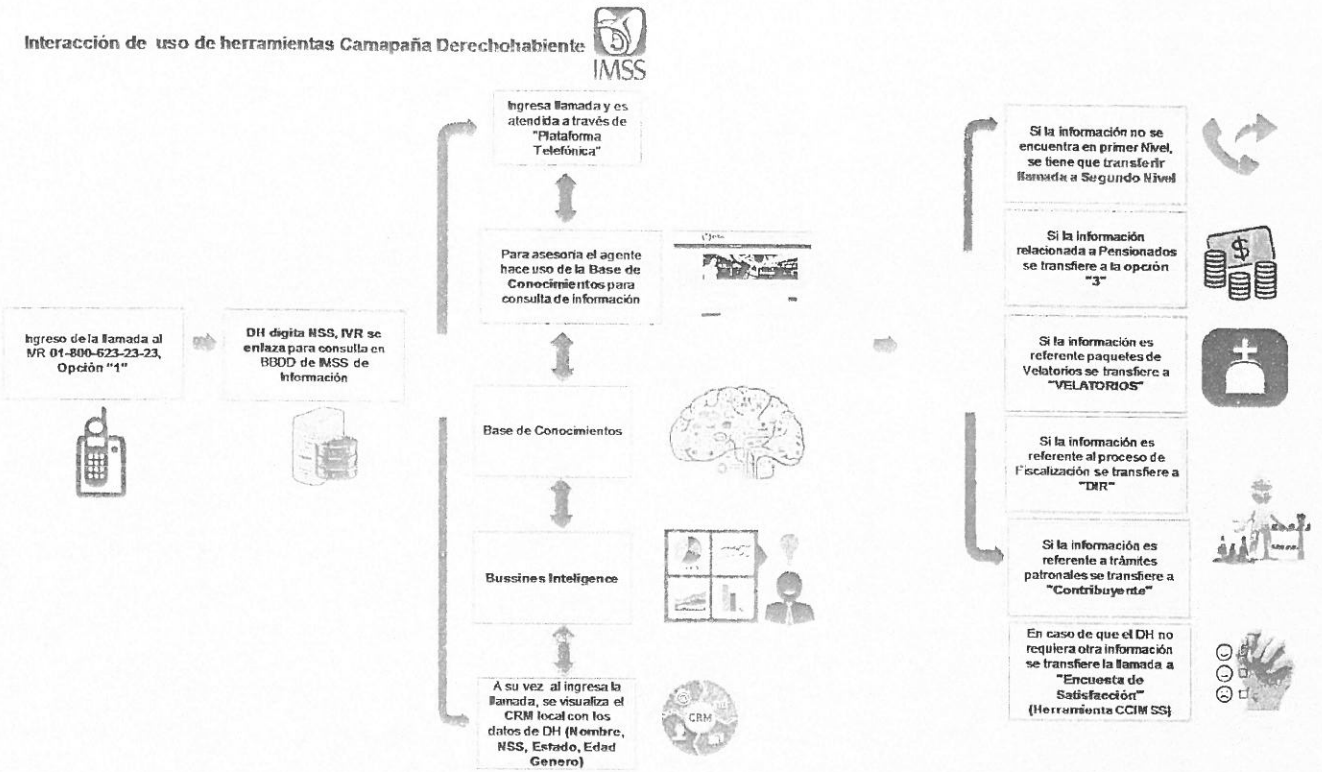
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



PRINCIPALES COMPONENTES DE INTEROPERABILIDAD POR CAMPAÑAS DEL CCIMSS.

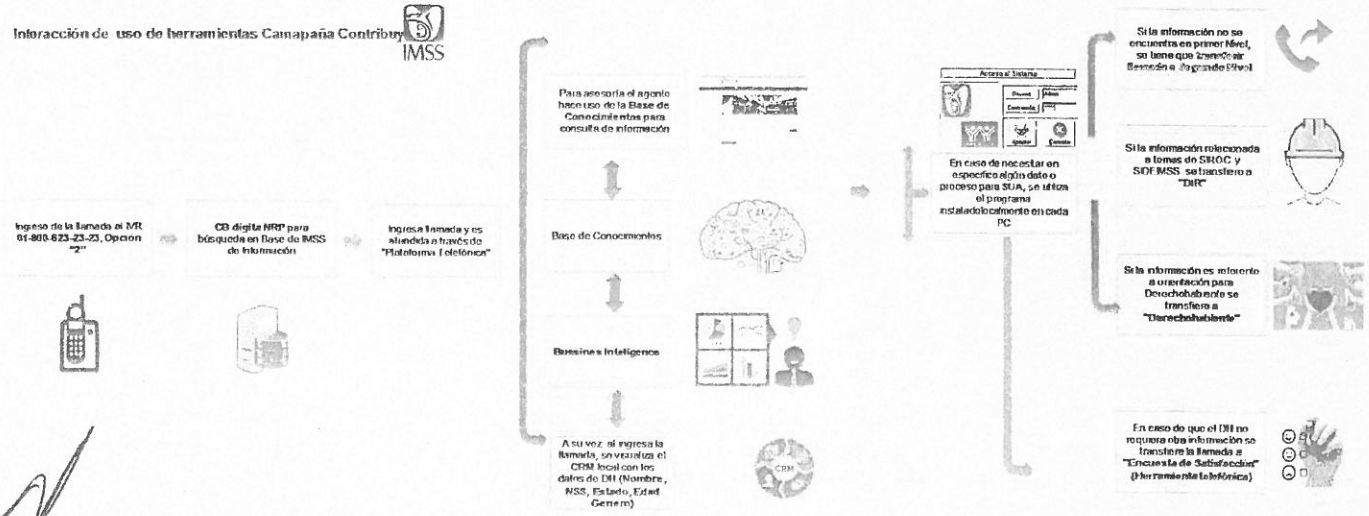
Campaña Derechohabiente, Trabajadoras del Hogar, Banco de Sangre.

Se realiza una consulta a nivel Web Service a la base de datos Institucional ACCEDER, considerando las reglas de seguridad expresada en el Apéndice correspondiente, obteniendo los datos del titular para su registro en sistema Base de Conocimiento, CRM y BI desarrollas para la atención del CCIMSS, toda la información se almacena en una base de datos de gestión del servicio CCIMSS.



Campaña Contribuyente.

Se realiza una consulta a nivel local que regresa los datos del titular para su registro en sistema Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollas para la atención del CCIMSS por parte del Licitante, toda la información se almacena en una base de datos toda la información se almacena en una base de datos de gestión del servicio CCIMSS.



ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

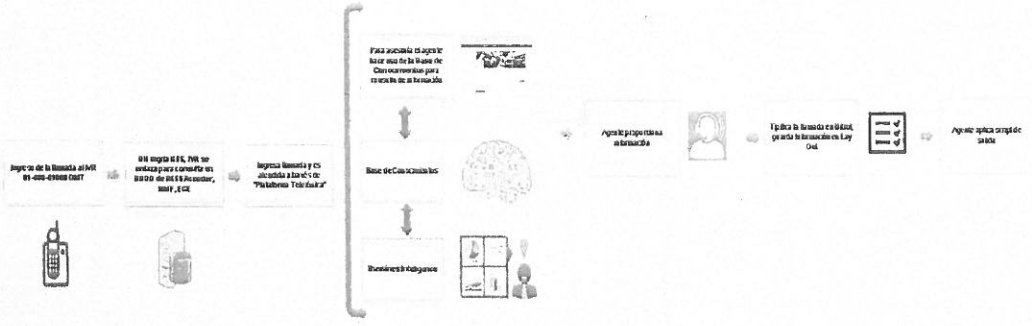
El sistema de atención y gestión para usuarios del CCIMSS debe considerar a una base de conocimiento que cuenta con la información de las diversas tipificaciones que se utilizan durante el registro de los PS-i y PS-P, adicionalmente debe contar preferentemente con un algoritmo que realiza una tarea de correlación de temas que brinda apoyo al agente Ps-I y Ps-P para poder otorgar atención "alineada" y siempre la misma respuesta al usuario final.

Este sistema propuesto por el Licitante debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que cada campaña expresará en los Apéndices correspondientes, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.

Campaña Orientación Médica Telefónica (OMT).

Se realiza una consulta a nivel Web Service a las bases de datos Institucional ACCEDER, Vigencia de Derechos, SIMF, ECE considerando las reglas de seguridad expresada en el Apéndice correspondiente, obteniendo los datos del titular, sus beneficiarios y núcleo familiar así como la información correspondiente a la atención en UMF que corresponde, lo anterior para su registro en Base de Conocimiento, CRM y BI desarrollas para la atención del CCIMSS por parte del proveedor de servicio. La operación de la campaña OMT debe incluir un sistema que incluya un buscador dinámico que contendrá el catálogo CIE10 ó el que el área médica determine, para la atención y orientación por parte de los PS-I y PS-P.

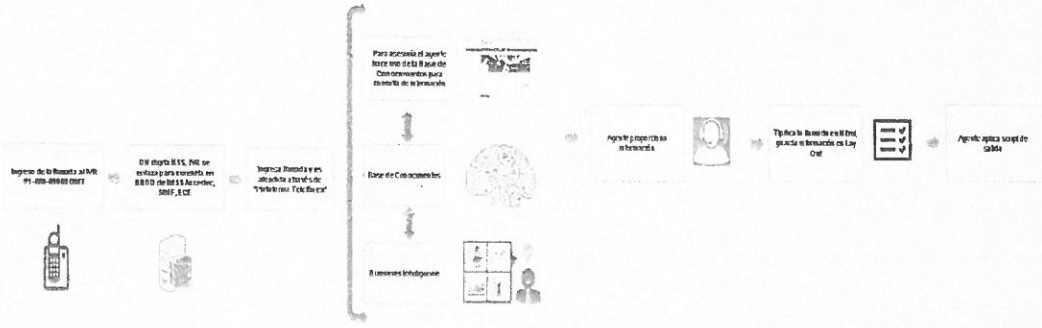
Este sistema propuesto por el Licitante debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que cada campaña expresará en los Apéndices correspondientes, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.



Campaña Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC).

Se realiza una consulta a nivel Web Service a las bases de datos Institucional ACCEDER, Vigencia de Derechos, SIMF, ECE considerando las reglas de seguridad expresada en el Apéndice correspondiente, obteniendo los datos del titular, sus beneficiarios y núcleo familiar así como la información correspondiente a la atención en UMF que corresponde, lo anterior para su registro en Base de Conocimiento, CRM y BI desarrollas para la atención del CCIMSS por parte del proveedor de servicio

Este sistema propuesto por el Licitante debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que cada campaña expresará en los Apéndices correspondientes, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.

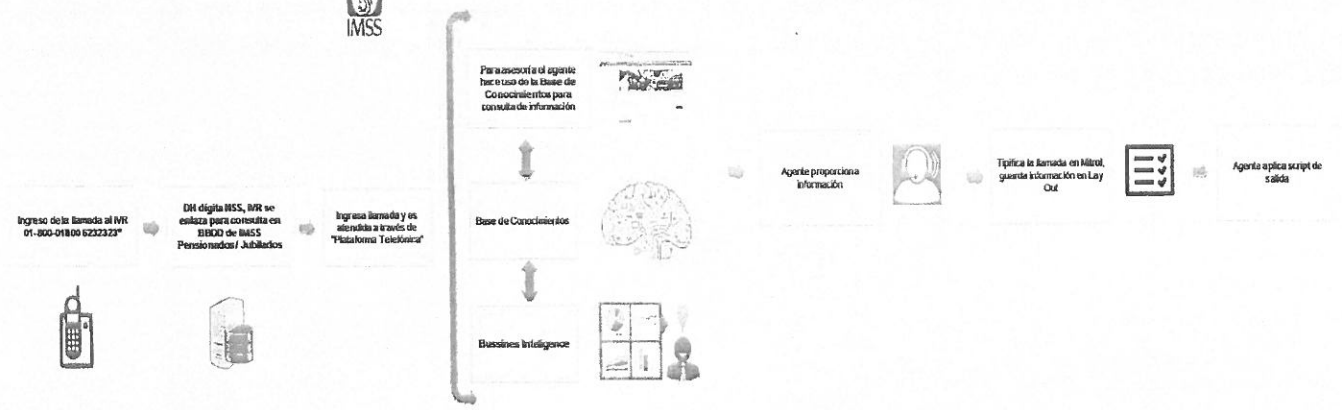


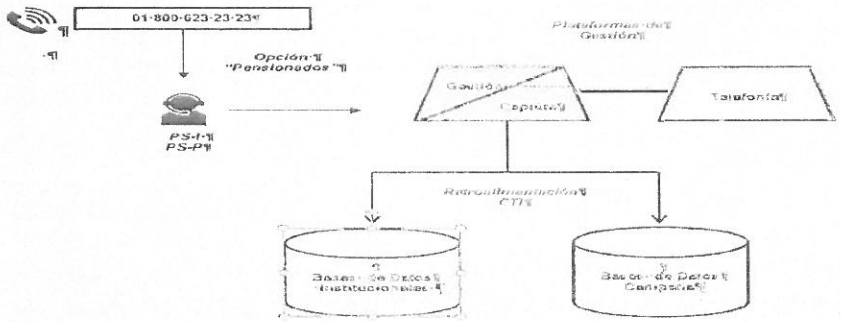
Pensionados

Se realiza una consulta a nivel Web Service a la base de datos ConsultaPensiones" considerando las reglas de seguridad expresada en el Apéndice correspondiente, obteniendo los datos del titular, y/o pensionado para su registro en sistema para su registro en para su registro en sistema de la campaña Pensionados, Base de Conocimiento, CRM y BI desarrollas para la atención del CCIMSS. La operación de la campaña Pensionados

Este sistema propuesto por el Licitante debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que cada campaña expresará en los Apéndices correspondientes, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





Cita Médica Telefónica (CMT)

Consulta base de datos Institucional Vigencia de derechos a través de servicios Web Service obteniendo los datos del titular y sus beneficiarios para su registro en sistema de registro y gestión de campaña por parte del proveedor de servicio.

Consulta base de datos Institucional Disponibilidad de horarios en Web Service para los servicios previamente seleccionados por el usuario del CCIMSS es decir Medicina Familiar, Estomatología, con lo anterior se deberá mostrar de forma "calendario panorámico" al ejecutivo de atención PS-I en el sistema de gestión telefónica a fin de brindar al usuario del CCIMSS alternativas de agendamiento de citas disponibles en con intervalo de 30 días futuros, a fin de que el usuario elija la que le convenga.

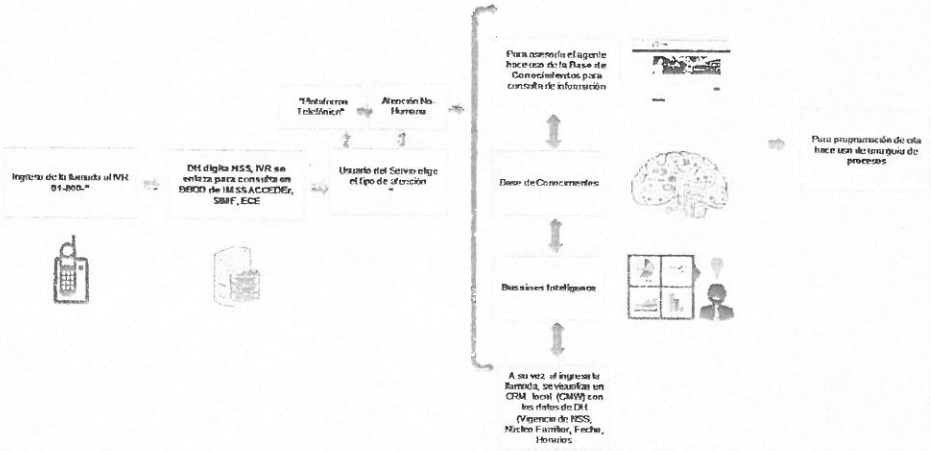
El agenta telefónico PS-I realiza agendamiento de cita médica por medio de Web Service hacia las base de datos del Instituto (SIMF) que guarda y administra los registros de agendas programadas para servicios de consulta en la Unidades de Medicina Familiar (UMF), el proveedor del servicios deberá en la base de datos construida para la gestión del CCIMSS y que es parte integral de su solución ofertada, ejecutar el registro de citas, el cual debe ser coincidente con lo agendado en las bases de datos del Instituto.

La solución ofertada por el proveedor, debe ser capaz de ejecutar cancelación y confirmación de citas otorgadas por el CCIMSS y la misma deberá de igual manera ser cancelada en las bases utilizada por el proveeod de servicios.

Todas las citas de Medicina Familiar, estomatología, la cancelación y confirmación de las misma deberán guardar registro en las bases de datos del proveedor del servicio, la cual deber ser construida para la gestión del CCIMSS y que es parte integral de su solución ofertada.

Este sistema propuesto por el Licitante debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que la campaña Cita Médica Telefónica (CMT)exprese en el Apéndices correspondiente.

La atención para usuarios de la campaña CMT, incluye además de la prestada por los agentes PS-I, la atención no humana (IVR), lo anterior significa que los usuarios del servicio pueden optar por cualquier tipo de atención, en ambos casos la consulta a la bases de datos Institucionales, conserva la misma cronología, aquí descrita.

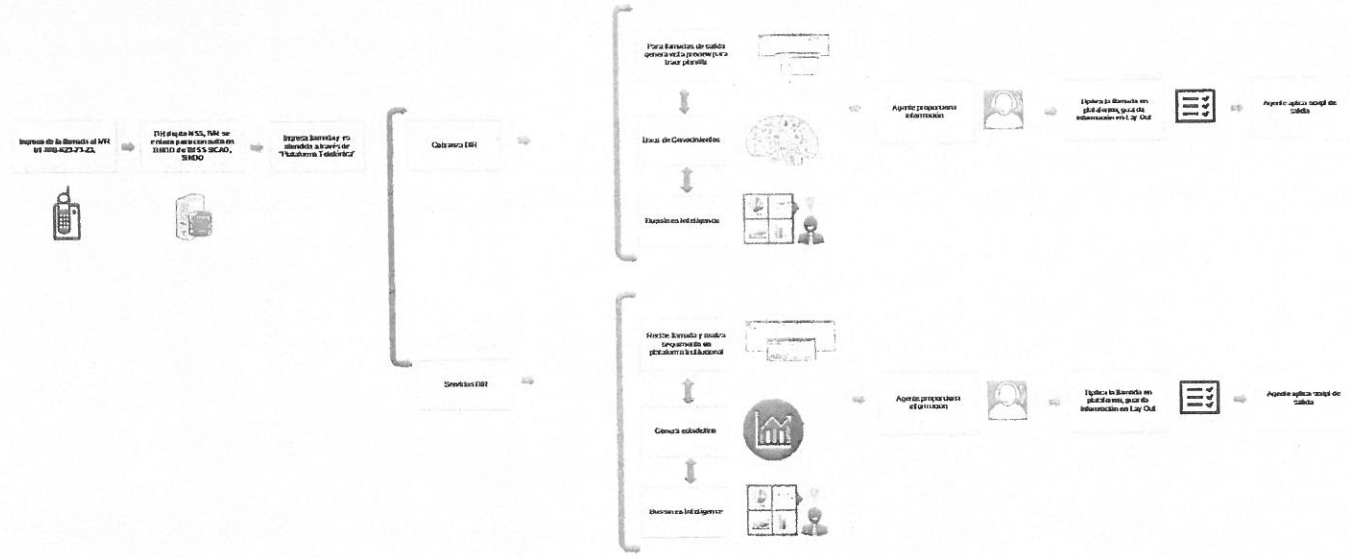


Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR), Recaudación y Servicios DIR

Se realiza una consulta a nivel Web Service a la base de datos Institucional SICAP y SINDO, considerando las reglas de seguridad expresada en el Apéndice correspondiente, obteniendo los datos del titular para su registro en sistema Base de Conocimiento, CRM y BI desarrollas para la atención del CCIMSS, toda la información se almacena en una base de datos de gestión del servicio CCIMSS.

Este sistema propuesto por el Licitante debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que cada campaña expresará en los Apéndices correspondientes, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Realiza una integración con las funciones telefónicas de la solución de proveedor para poder controlar las actividades de: llamada, espera, colgar, agendamiento, transferencia telefónica, transferencia a encuesta.

El sistema contara con una integración hacia la base de datos SICAP para poder realizar agendamiento y cancelación de citas, esta integración es de SICAP hacia CRM de la campaña DIR y CRM DIR hacia SICAP.

El sistema cuenta con una integración hacia una plataforma de envío masivo de SMS para poder mostrar los resultados de las campañas informativas hacia los patrones.

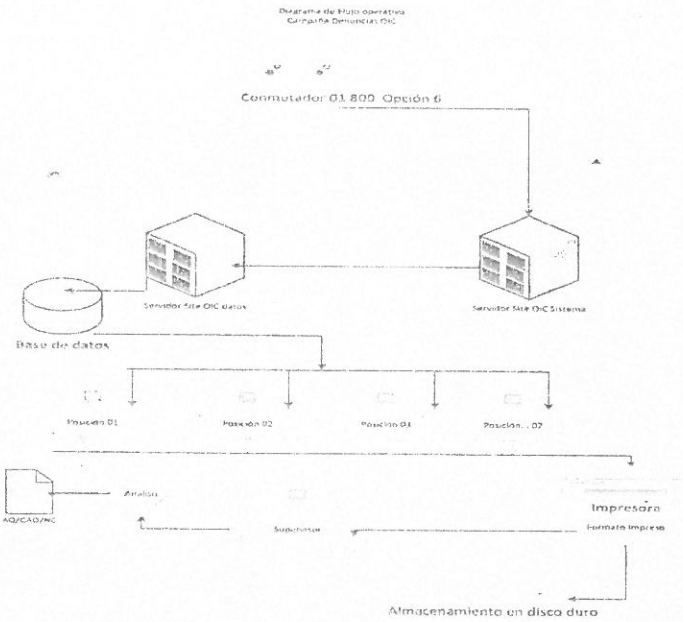
Denuncias OIC

Este sistema propuesto por el Licitante debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I Especializados, con base en los requerimientos que cada campaña expresará en los Apéndices correspondientes, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.

La infraestructura de operación para la campaña OIC, deberá ser instalada en el site de comunicaciones del Órgano Interno de Control ubicado en Av. Revolución No. 1586 2°. piso Col. San Ángel, Alcaldía. Álvaro Obregón México, Ciudad de México CP 01000 o cualquier otra dirección que el Instituto determine, dicha infraestructura solo será accesada por el proveedor en los casos requeridos para la correcta administración de su solución ofertada, previa autorización por parte del Instituto, dicha infraestructura tendrá la configuración siguiente:

La herramienta CTI (Computer Telephony Integration), deberá generar un número de identificado único (folio), el cual referirá a la captura generado mediante la interacción telefónica por parte de los agentes de atención telefónica PS-I Especializados y la herramienta CTI y será el medio para la identificación la llamada y demás datos relacionados con la atención a los usuarios del CCIMSS, el resultado de la atención por parte de los agentes PS-I Especializados incluirá la generación la impresión correspondiente del caso, en el formato que el administrador de la campaña determine, pudiendo sufrir éste, adecuaciones durante la vigencia del contrato.

Los casos atendidos por la Campaña OIC, deberán ser almacenados en las bases de datos correspondientes a fin de guardar los históricos de interacciones, actualizar la base de conocimiento, CRM y BI.



Código Infarto UMAE Siglo XXI y UMAE La Raza

Este sistema propuesto por el Licitante debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I Especializados, con base en los requerimientos que cada campaña expresará en los Apéndices correspondientes, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.

La infraestructura de operación para las campañas Código Infarto, deberá ser instalada en los sites de comunicaciones del Instituto de acuerdo a, UMAE La Raza, se ubican en Paseo de las Jacarandas s/n La Raza CP 02990 Alcaldía Azcapotzalco, UMAE Siglo XXI, se ubican en Av. Cuauhtémoc número 330 Col Doctores Delegación Cuauhtémoc CP 06720 CD de México o cualquier otra dirección que el Instituto determine, dicha infraestructura solo será accesada por el proveedor en los casos requeridos para la correcta administración de su solución ofertada, previa autorización por parte del Instituto, dicha infraestructura tendrá la configuración siguiente:

La solución propuesta por el Licitante debe considerar la consulta base de datos Institucional IntraCard, Vigencia de derechos a través de servicios Web Service obteniendo los datos del titular y sus beneficiarios para su registro en sistema de registro y gestión de campaña por parte del proveedor de servicio, así mismo la herramienta CTI (Computer Telephony Integration), deberá generar un número de identificado único (folio), el cual referirá a la captura generado mediante la interacción telefónica por parte de los agentes de atención telefónica PS-I Especializados y la herramienta CTI y será el medio para la identificación la llamada y demás datos relacionados con la atención a los usuarios del CCIMSS, el resultado de la atención por parte de los agentes PS-I Especializados.

Los casos atendidos por las Campañas Código Infarto, deberán ser almacenados en las bases de datos correspondientes a fin de guardar los históricos de interacciones, actualizar la base de conocimiento, CRM y BI.

Mesa deservicios Tecnologicos (MST)

Se realiza una consulta a nivel Web Service a la base de datos Institucional y de gestión de tickets de servicios, solicitados por los usuarios IMSS (Remedy u otro que el Instituto determine) considerando las reglas de seguridad expresada en el Apéndice correspondiente.

Este sistema propuesto por el Licitante debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que la campaña expresa en el Apéndices correspondientes, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.

La integración propuesta por el Licitante deberá incluir una interface de comunicación entre la solución de atención telefónica del CCMISS, CTI y el aplicativo de gestión y atención a tickets de servicio que la campaña MST utilice (i.e Remedy u otro) para la atención, gestión y seguimiento de los casos reportados por usuarios IMSS.

Guarderías, Planificatel

Este sistema propuesto por el Licitante debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I, con base en los requerimientos que cada campaña expresará en los Apéndices correspondientes, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.

Firmas de verificación y aceptación de servicios Campaña Planificatel.

Instancia administradora y requirente	Nombre	Firma
Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional.	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Institucional.	
	Ing. Carlos Calderon Zacarias Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones.	
	Ing. Héctor Martínez Valenzuela. Titular de la División de Telecomunicaciones.	

APÉNDICE

Especificación Técnica para la Campaña Denuncias OIC del Órgano Interno de Control en el IMSS.
A través del Centro de Contacto IMSS

Justificación y Beneficios estimados con la prestación de los servicios de Centros de Contacto para la campaña DENUNCIAS OIC.

Dentro de las facultades con las que cuenta el Órgano Interno de Control, está la de prevenir la Comisión de faltas administrativas, lo cual se puede llevar a cabo a través de la atención inmediata, a las peticiones captadas mediante de la Campaña Denuncias OIC, tal y como lo señala el artículo 15 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas que a la letra dice:

"Artículo 15. Para prevenir la comisión de faltas administrativas y hechos de corrupción, las Secretarías y los Órganos internos de control, considerando las funciones que a cada una de ellas les corresponden y previo diagnóstico que al efecto realicen, podrán implementar acciones para orientar el criterio que en situaciones específicas deberán observar los Servidores Públicos en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones, en coordinación con el Sistema Nacional Anticorrupción.

En la implementación de las acciones referidas, los Órganos internos de control de la Administración Pública de la Federación o de las entidades federativas deberán atender los lineamientos generales que emitan las Secretarías, en sus respectivos ámbitos de competencia. En los Órganos constitucionales autónomos, los Órganos internos de control respectivos, emitirán los lineamientos señalados."

Asimismo, la Ley en cita establece en su artículo 93 que las áreas investigadoras de los Órganos Internos de Control, podrán contar con herramientas para presentar de manera electrónica peticiones y denuncias, las cuales deberán contener datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad administrativa, con el fin de que se lleve a cabo la investigación.

"Artículo 93. La denuncia deberá contener los datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad administrativa por la comisión de Faltas administrativas, y podrán ser presentadas de manera electrónica a través de los mecanismos que para tal efecto establezcan las Autoridades investigadoras, lo anterior sin menoscabo de la plataforma digital que permite, para tal efecto, el Sistema Nacional Anticorrupción."

De igual forma en el marco del Reglamento Actual de Secretaría de la Función Pública se faculta a los Titulares de las áreas de quejas para recibir denuncias que se formulen por actos u omisiones relacionadas con faltas administrativas.

"ARTÍCULO 99.- Los titulares de las áreas de responsabilidades, auditoría y quejas de los Órganos Internos de Control tendrán respecto de las Dependencias, incluyendo sus órganos administrativos desconcentrados, las Entidades o la Procuraduría en la que sean designados, sin perjuicio de las que corresponden a los titulares de dichos Órganos, las facultades siguientes:

III. Titulares de las Áreas de Quejas:

Recibir las denuncias que se formulen por el posibles actos u omisiones que pudieran constituir Faltas Administrativas cometidas por Servidores Públicos o Particulares por conductas sancionables, de conformidad con la Ley de Responsabilidades, incluidas las que deriven de los resultados de las auditorías practicadas por las autoridades competentes, o en su caso, de auditores externos"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

OBJETIVOS GENERALES:

El servicio tiene como propósito que el Área de Quejas del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social, cuente con el manejo y administración de un centro de contacto telefónico que brinde atención a derechohabientes, patrones y usuarios en general en relación a probables faltas administrativas atribuibles a particulares o servidores públicos adscritos al IMSS.

La experiencia acumulada por este Órgano Fiscalizador deja ver la necesidad de contar con infraestructura tecnológica que permita atender, gestionar y dar seguimiento de manera oportuna a las peticiones o denuncias que presenta la ciudadanía relacionadas con trámites y servicios que brinda el Instituto.

La Campaña Denuncias OIC ha resultado ser medio accesible para la mayoría de la población, a través de un número nacional 01800 y un instrumento útil para la prevención de conductas susceptibles de ser calificadas como faltas administrativas a través de la gestión inmediata con Unidades Médicas y Administrativas a nivel nacional.

Para lo cual se requiere en términos generales de manera enunciativa más no limitativa, las siguientes especificaciones técnicas:

- Inicio de la Campaña con 8 Work Station para PS-I Especializado con opción a cambio a PS-P y crecimiento hasta 15 estaciones, durante la vigencia del contrato, en instalaciones del Órgano Interno de Control.
- Dos Work Station para PS-P supervisión, en instalaciones del Órgano Interno de Control.
- Horario de atención de 9:00 hrs a 18:00 hrs de lunes a viernes en días hábiles, horario de la CDMX.
- Los agentes telefónicos para la campaña Denuncias OIC deberán contar con Licenciatura concluida en Derecho, salvo excepciones autorizadas por los Administradores de la Campaña.
- Horario de Interacción de hasta 60 minutos, sujeto a los cambios requeridos en la operación.
- Posibilidad de transferencia de llamadas a menú principal del 01800.
- Posibilidad de recibir transferencia de llamadas de otras campañas.
- Recepción de llamadas solo a través del IVR incluyendo una opción propia para su atención, ya sea por selección directa en el IVR o por transferencia de otras Campañas a través del IVR.
- La campaña del Órgano Interno de Control se denomina "Denuncias OIC" y corresponderá a la opción 6.
- Opción de crear un submenú dentro de la opción 6 para difusión o implementación de estrategias a fines.
- En caso de que una vez atendida la llamada en la Campaña Denuncias OIC, se requiera continuar la atención del usuario en alguna otra campaña del Instituto, deberá contarse con la posibilidad de transferir la llamada a la Campaña correspondiente, por lo que en cada campaña deberá facturar el tiempo ejercido real diferenciado del tiempo IVR.
- Fuera de la ventana de servicio o cuando estén ocupados todos los operadores de la Campaña Denuncias OIC, el sistema deberá permitir, transcurrido un tiempo determinado, que el usuario grabe su mensaje a través del buzón de voz.
- Transferencia de llamadas entre todos los operadores o supervisores de la Campaña Denuncias OIC que intervengan en la operación.
- La etiqueta que manejará el IVR será "Información para presentar una petición o Denuncia en el Órgano Interno del Control, relacionada con hechos de corrupción o faltas administrativas cometidas por servidores públicos del IMSS, marque ..." la cual podrá ser modificada en el momento en que el Administrador de la campaña lo requiera.
- El catálogo de calificaciones para la prioridad de la llamada requerido en la aplicación será:
  - Urgente

- Trámite Ordinario
- Transferido a menú principal
- Transferido a otra campaña
- Llamada improcedente

- Cada vez que el operador reciba una llamada en la Campaña Denuncias OIC, el sistema propuesto por el licitante deberá desplegar una máscara de captura al agente de atención PS-I Especializado, través de la herramienta CTI (Computer Telephony Integration) propuesta por el licitante, donde la estructura de la misma será proporcionada por el Área de Quejas del Órgano Interno de Control en el IMSS, a efecto de que se requisiten datos del usuario, la narración de los hechos y se ejecute su impresión, para lo cual el proveedor deberá proporcionar impresora y deberá ser configurada con la aplicación que se habilite para este servicio.
- Manejo de llamada en espera:
- Se atenderá en aquellos casos en que todos los agentes estén ocupados, la solución deberá considerar los siguientes mensajes y opciones:
- Dentro del horario de atención deberá reproducir el siguiente mensaje "por el momento todos nuestros agentes telefónicos se encuentran ocupados, favor de esperar un momento o bien puede dejar grabado su mensaje en el buzón de voz en el que se incluya los siguientes datos para poder ser contactado: nombre, correo electrónico, teléfono, entidad federativa".
- En caso de que la llamada se reciba fuera del horario y días de atención, deberá reproducirse el siguiente mensaje "nuestros horarios de atención son de Lunes a Viernes de 9:00hrs. a 18hrs. en días hábiles, por lo que usted puede dejar grabada su petición en el buzón de voz con los siguientes datos: nombre, teléfono, correo electrónico, servidor público involucrado, unidad médica o administrativa del IMSS que brinda el servicio y breve narración de los hechos".
- Todas las interacciones así como los mensajes proporcionados por el buzón de voz, deberán ser grabados, estar disponibles para la operación y proporcionados con la periodicidad que se requiera, en medios magnéticos o en su caso impresos de acuerdo a las necesidades de la Campaña.
- Llamadas de salida desde la herramienta, realizadas por el agente a teléfonos fijos, móviles, locales y larga distancia, cuyo objetivo es establecer comunicación con los usuarios para proporcionar o requerir información respecto la atención brindada, así como a la dependencia.
- Posibilidad de contar con una cuenta de correo electrónico para los agentes y supervisores, mediante la cual se podrá enviar y recibir datos e información relacionada con el servicio.
- Acceso a páginas Web gubernamentales que permita a los agentes realizar consultas sobre trámites y servicios, así como a normatividad para un mejor servicio.
- La herramienta CTI (Computer Telephony Integration), deberá generar un número de identificación único (folio), el cual referirá a la captura generada mediante la interacción telefónica por parte de los agentes de atención telefónica PS-I Especializados y la herramienta CTI y será el medio para la identificación de la llamada y demás datos relacionados con la atención a los usuarios del CCIMSS, el resultado de la atención por parte de los agentes PS-I Especializados incluirá la generación la impresión correspondiente del caso, en el formato que el administrador de la campaña determine, pudiendo sufrir éste, adecuaciones durante la vigencia del contrato.
- La solución tecnológica propuesta deberá permitir que a través del registro del nombre, número de seguridad social o registro patronal desde la interface de captura utilizada por los agentes PS-I Especializados (CTI) o el supervisor, pueda acceder a los antecedentes relacionados con el usuario, a efecto de contar con una base de datos que permita conocer su historial de peticiones realizadas en la campaña, así como las gestiones realizadas para su atención, esta base de datos será la Base de Conocimiento y podrá ser gestionada a través del CRM y BI, que para su caso el Licitante incluya en su propuesta.

- La máscara de captura que utilizarán los agentes telefónicos PS-I Especializados (CTI) deberá permitir visualizar durante el desarrollo de la atención telefónica los campos con datos del usuario: nombre completo, dirección, teléfono móvil, teléfono fijo, correo electrónico, unidad médica, Delegación, subdelegación, nombre del servidor público denunciado, folios relacionados con la petición; lo cual deberá permitir manejar una estructura de datos y captura de información alineada a la estrategia del administrador de la campaña, así como mejorar tiempos de captura (a través de información proveniente de las bases de datos Institucionales) así como identificar necesidades del usuario de manera pronta y expedita, brindado un servicio de calidad y calidez.
- La instalación de los servidores de trabajo, que incluyen, Servidor de Telefonía, IVR, ACD, CTI, Base de Conocimiento, CRM y BI para la campaña deberá ser en el site de las instalaciones del Órgano Interno de Control.
- Instalación de pantallas de supervisión que muestren los principales indicadores de la operación en línea para la campaña, en instalaciones del Órgano Interno de Control, de acuerdo a lo expresado en el Anexo Técnico.
- Posibilidad de intercambiar información digital con distintas áreas del Instituto que cuenten con campaña incorporadas al CCIMSS, con la opción de convertirse en formatos tangibles y definidos por el administrador de la campaña Denuncias OIC, a fin de ofrecer una atención integral a peticiones.
- Módulo de Reportes estadísticos que permita desde el equipo de cómputo de supervisor relacionar datos y conformar reportes que apoyen la gestión institucional utilizando para ello Base de Conocimiento, CRM y BI, y la información proporcionada por los usuarios, en periodos determinados sobre unidades médicas, administrativas, folios de captura, servidores públicos denunciados etc., los reportes entregables al administrador de la campaña podrán ser expresados como cuadros estadísticos exportables a Excel.
- Al finalizar los servicios, el proveedor del servicio deberá entregar a la nuevo proveeduría las bases de datos, desarrollo de la solución de la campaña y todo aquellos materiales, códigos fuente, estructuras de captura, lectura de la Base de Conocimiento, CRM, BI y todo demás software que se haya utilizado para la prestación del servicio en la campaña Denuncias OIC, además deberá de cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico.
- El administrador de la campaña podrá solicitar la remoción de agentes telefónicos en cualquier momento o su sustitución por otro agente con el mismo perfil.

REPORTES Y SOPORTES PARA LA ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El Proveedor debe incluir adicional a la herramienta del Centro de Contacto, el software descrito en el Anexo Técnico dedicado al reporteo, administración, monitoreo y base de datos, para registrar durante la vigencia del contrato la estadística de las interacciones atendidas por los agentes. El cual deberá incluir una opción para reportes en tiempo real generados por y para la Campaña de Denuncias OIC que permita elaborar y diseñar grupos de trabajo, supervisor, horario, número telefónico, así como otros grupos a definir por parte del Instituto. Los reportes se realizarán conforme a lo descrito en el Anexo Técnico y deberá cumplirse con los siguientes reportes;

Reportes IMSS CCIMSS

Campaña	Reporte	Horario de Entrega	Periodicidad			
			D	S	Q	M
OIC	1.-Detalle de Interacción (telefonía, medios electrónicos) de acuerdo al medio de captación	11:00		☐		☐
	4.-Reporte de Niveles de Servicio	11:00	☐			☐
	5.-Reporte de Rotación de personal	11:00				☐
	7.-Buzon de llamadas (fuera de la ventana de servicio)	11:00	☐			
	9.-Reporte de tiempos de conexion de usuarios PS-I	11:00		☐		☐
	10.-Reporte de disponibilidad, Acceso a la Infraestructura y Aplicaciones del CCIMSS y Bitácora de Fallas.	11:00				☐
	19.-Reporte Consolidado de Interacciones	11:00				☐

Lo anterior, sin limitar al área requirente y administradora de la Campaña de Denuncias OIC de solicitar al Proveedor aquellos reportes y consultas, que a su juicio considere incluir en la entrega de reportes correspondientes, durante la vigencia del contrato.

En el caso de las grabaciones deberán estar disponibles en formatos accesibles de audio para ser reproducidos y almacenados en medio electrónico y en casos de urgentes el proveedor deberá entregar la grabación en el momento que se le requiera.

NIVELES DE SERVICIO.

El Licitante debe dar cumplimiento de los niveles de servicio que establece el Instituto en el presente documentos, Anexo Técnico y Términos y Condiciones, para lo cual, cualquier incumplimiento en los mismos, será reflejado en la deductiva o penalización que para este fin se establezca en los documentos Anexo Técnico y Términos y Condiciones.

DEDUCTIVAS.

Se aplicará lo indicado en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto establecidos en el punto 5.5.7.2. Deducciones al pago de cualquier tipo de servicio.

Las deductivas por incumplimiento parcial o deficiente de los Niveles de Servicio se verificarán de manera mensual y se aplicarán en cada ocasión que el Proveedor entregue cualquier servicio que no cumpla con los niveles de servicio establecidos en el Anexo Técnico.

La campaña Denuncias OIC aplicará las deductivas que se encuentran descritas en los documentos Anexo Técnico, Términos y Condiciones y adicionalmente la que se enuncian en el siguiente cuadro:

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
Falta de tóner para impresión de captura de casos de atención por parte de los agentes PS-I	Disponibilidad funcional de Impresora y Tóner, durante la ventana de operación.	$ 1,000.00 por cada hora de retraso a partir del reporte de falla o falta de insumo por parte del administrador de la campaña	5%	El proveedor deberá reparar la falla de impresora, asegurar en todo momento el tóner o tinta para impresión, esta deductiva aplicará 2 hrs posteriores al reporte de falla al proveedor
Incumplimiento en la asignación de agentes de atención PS-I Especializados para la campaña Denuncias OIC	100% de la plantilla solicitada para atención telefónica	$ 5,000.00 por cada día de atraso posterior a los días hábiles autorizados.	20%	Los agentes de atención PS-I Especializados de la campaña Denuncias OIC asignados por el proveedor, que por causas de desempeño, vacaciones o cualquier otra deban ser sustituidos de la operación, deben reemplazados en un plazo máximo de 2 días hábiles
Soportes de	100% de la	$ 5,000.00	20%	La información soporte de los

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
facturación	información solicitada en Anexo Técnico y Apéndice campaña Denuncias OIC	por cada día hábil de atraso		servicios prestados a la campaña Denuncias OIC para su cotejo

CONFIDENCIALIDAD

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

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

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

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

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

- Mantener absoluta confidencialidad de la información a la cual tenga acceso, siendo responsable de que cada uno de los integrantes del personal asignado para el desarrollo y operación del proyecto, respetará el manejo correcto de la información.

- Toda la información a que tenga acceso el personal del Proveedor que designe para la prestación de los servicios materia de la presente contratación, es considerada de carácter confidencial, por lo que el Proveedor deberá garantizar que por ningún motivo se viole ninguno de los siguientes acuerdos:
  - La información del Área de Quejas del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social y a la cual tenga acceso el personal del Proveedor no deberá ser copiada o respaldada en ningún de los equipos del personal del Proveedor sin autorización previa y por escrito por parte del Instituto.
  - El acceso a la información del Área de Quejas del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social sólo podrá ser por personal autorizado del Área de Quejas.

- De no cumplir con alguna de esas premisas, se considerará como una falta al acuerdo de confidencialidad que aceptó el Proveedor, en los términos del contrato que al efecto se suscriba.

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

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

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

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

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

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

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

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

   Para la elaboración del SGSDP deberán considerarse las disposiciones establecidas en materia de seguridad de datos personales, incluyendo las administrativas, físicas y técnicas que permitan proteger los datos personales que obrarán en los archivos del proveedor contra daño, pérdida,

alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado. Así mismo dicho documento deberá contener como mínimo lo siguiente:

A. Alcances y objetivos de la gestión de los datos personales;
Al desarrollar este punto, el proveedor deberá considerar que el Instituto únicamente le entregará el nombre, teléfono (s) y correo electrónico respecto de los usuarios a los que deberá aplicar la encuesta de calidad del servicio. Así mismo deberá contemplar que el objetivo de la gestión de dichos datos personales es exclusivamente poder contactar a estos usuarios a efecto de aplicarles la referida encuesta.

B. Política de gestión de datos personales.
El licitante, al momento de elaborar su política de gestión relacionada con los datos personales que el Instituto le entregará, deberá asumir el compromiso formal y por escrito de orientar dicha política de forma tal que se garantice la utilización de dichos datos a efecto de aplicarles la encuesta de calidad relacionada con este servicio, así como también se asegure su conservación, seguridad y su eliminación una vez concluida la relación contractual entre las partes.

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

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

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

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

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

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

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

3. Guardar confidencialidad respecto de los datos personales que le entregará el Instituto.

4. Suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que el Instituto haya entregado o se haya generado como resultado de la prestación del servicio una vez cumplida la relación contractual entre las partes, por lo anterior, el Proveedor deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información.

5. Abstenerse de transferir en cualquier momento los datos personales que le entregará el Instituto, salvo en el caso de que el IMSS así lo determine por escrito.

PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

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

CARACTERÍSTICAS ADICIONALES QUE DEBERÁ CUMPLIR EL PROVEEDOR DE SERVICIOS PARA LA CORRECTA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN CAMPAÑA DENUNCIAS OIC.

Servidores dentro del site de las instalaciones donde se encuentren sus oficinas de Nivel Central.

Sin acceso a la información de la campaña vía remota por el proveedor.

Borrado seguro mensual.

Cartas compromiso para las agentes telefónicos en las que se especifique su responsabilidad en caso de hacer mal uso de la información.

Disponibilidad a puertos USB y quemador de disco en los equipos de las agentes telefónicos previa autorización del administrador de la campaña

Agregar al IVR el aviso de confidencialidad para la campaña y ejecutar el enlace a la liga (URL) para su consulta a los usuarios:

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/422804/36_APS_Sistema_SIDEC.pdf

PENALIZACIONES O DEDUCCIONES

Sujetas a las a lo establecido a las disipaciones legales en la materia acordadas para todas las campañas

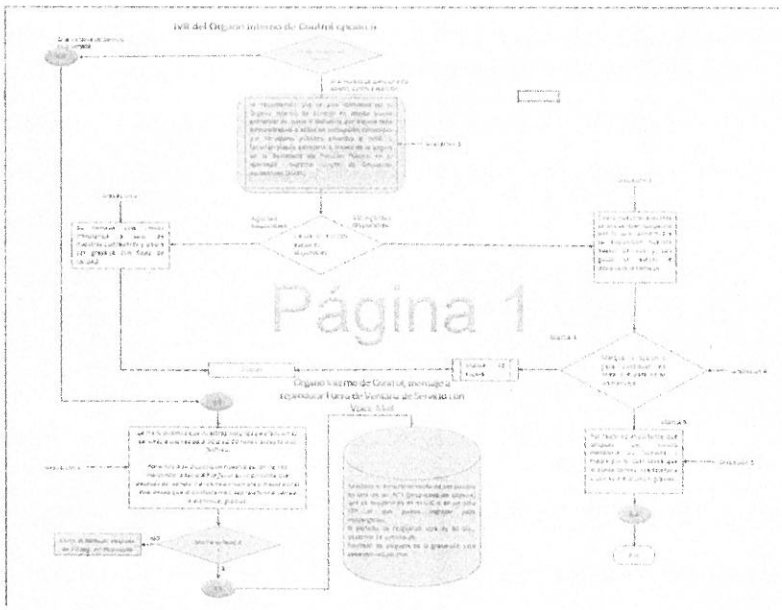
En caso de revelar, divulgar o utilizar indebidamente, la información proporcionada por el por el Instituto o la generada en la operación de las campañas, se aplicara lo estipulado en el documento Anexo Técnico, Términos y Condiciones y Normatividad del Instituto y en el caso de esta campaña, la responsabilidad penal, civil y administrativa, en que pudiera incurrir el proveedor en su caso.

PENAS CONTRACTUALES.

De conformidad con el segundo párrafo del artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el proveedor se hará acreedor a la aplicación de la pena contractual en materia de protección de datos personales:

Supuesto	Pena contractual
Transferir en cualquier momento los datos personales entregados por el Instituto a cualquier tercero sin contar con la autorización por escrito del IMSS	$ 100,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados
Utilizar los datos personales entregados por el Instituto: para fines distintos a los establecidos en cada una de las campañas que hacen uso de datos personales.	$ 50,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados
No guardar confidencialidad respecto de los datos personales entregados por el Instituto	$50,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados

Definición del flujo de operación, acciones esperadas en cada etapa de atención, fuente de información y las aplicaciones de la solución propuesta, enunciativa más no limitativa.

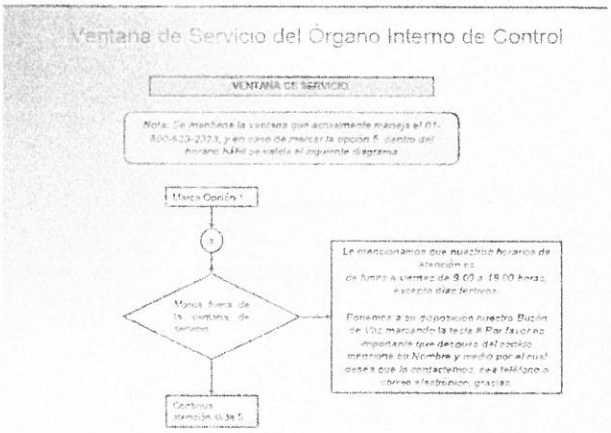


En caso de contar con fuentes de información histórica que el nuevo proveedor deba acceder, será necesario detallarlas incluyendo el procesamiento esperado de la información, así como el detalle del registro de las interacciones y el formato de guardado de las grabaciones y datos de las interacciones.

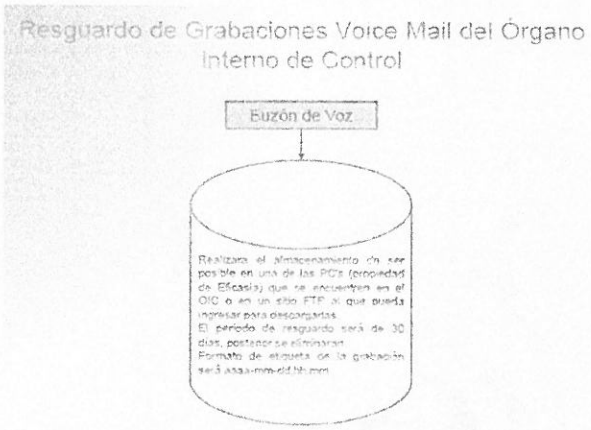
En caso de requerirse capacitación adicional al personal del proveedor previo al inicio o durante el servicio, deberá detallar los tiempos de capacitación y las ubicaciones esperadas de dicha capacitación.

1. El proveedor deberá presentar un plan de capacitación y actualización sobre el manejo de la solución electrónica propuesta, que incluya el buen trato a los usuarios y conocimiento de los trámites y servicios que brinda la institución, así como la normatividad aplicable.
2. El Órgano Interno de Control se encargará de capacitar en lo que respecta al requisitado de la máscara de captura y normatividad aplicable en materia de atención he investigación de las peticiones en materia administrativa.
3. En caso de deficiencias detectadas en la evaluación de calidad a los agentes telefónicos, el proveedor deberá aplicar retroalimentación a su agente para mejorar la calidad del servicio y subsanar las deficiencias o a petición de los administradores de la campaña, su remoción de la misma.

4. Ventana de Servicio del Órgano Interno de Control.



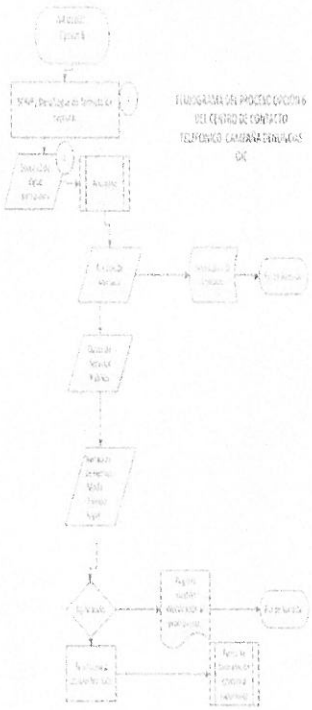
5. Resguardo de Grabaciones en el Órgano Interno de Control



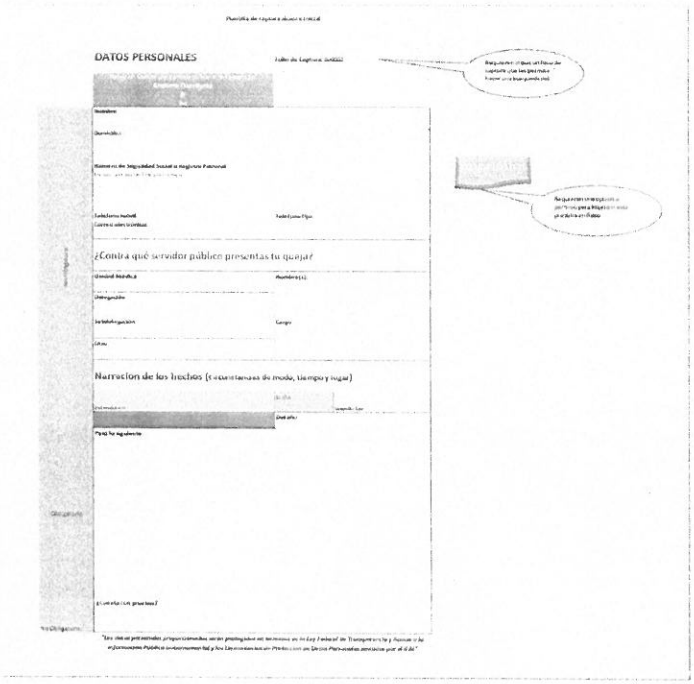
ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

6. Flujograma de proceso para la campaña.



7. Creación del CRM y Mascara de captura a desarrollar por el proveedor de servicio.



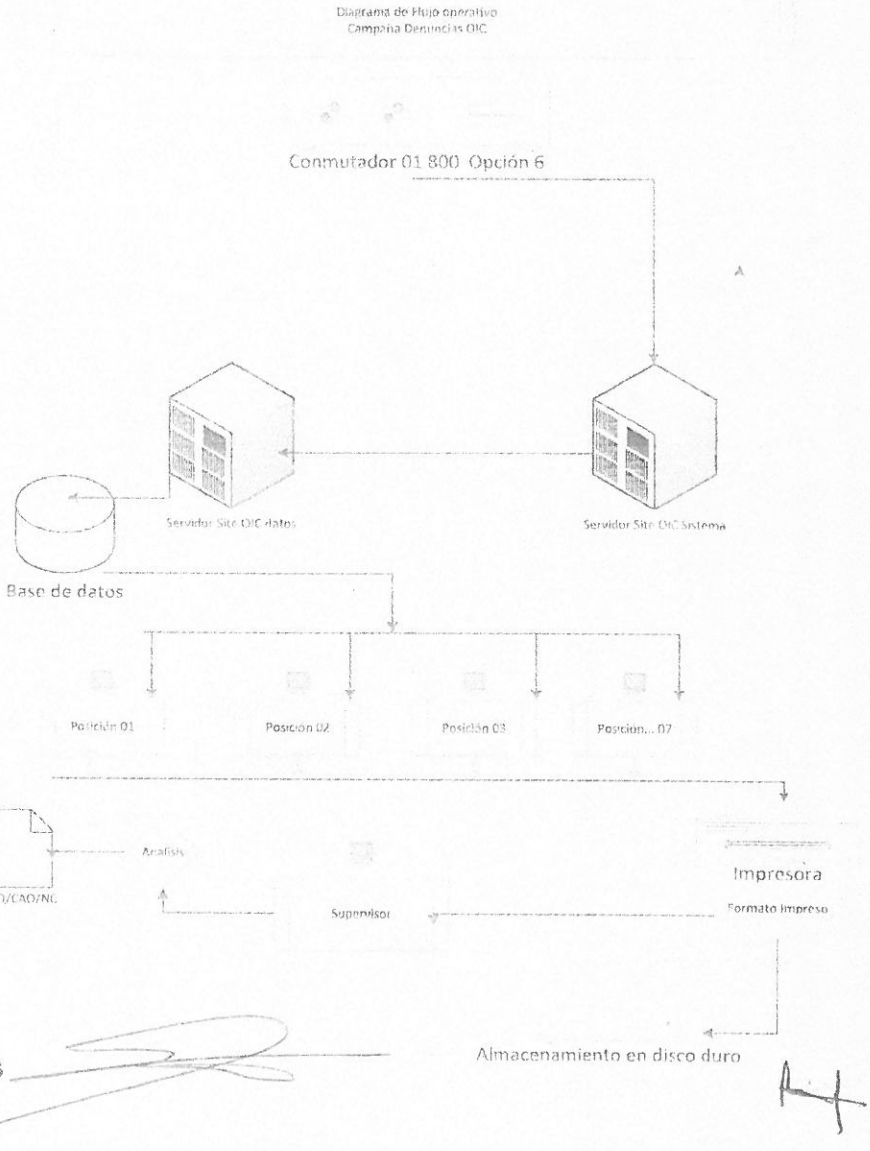
La solución tecnológica propuesta deberá permitir que a través del registro del nombre, número de seguridad social o registro patronal desde la máscara de captura, el agente o supervisor pueda

acceder a los antecedentes relacionados con el usuario, a efecto de contar con una base de datos que permita conocer su historial de peticiones realizadas en la campaña, así como trámites realizados para su atención. Lo anterior permitirá contar con información sobre el perfil del usuario, datos personales y en su caso secuencia de interacciones para obtener mejores resultados.

Su desarrollo deberá establecerse conjuntamente con el proveedor, administrador de la campaña y área técnica.

Todas las estaciones de servicio deberán estar instaladas en el inmueble que ocupe el Área de Quejas del Órgano Interno de Control en el IMSS así como las estaciones PS-P supervisión, para lo cual deberá tomarse en cuenta el tamaño del inmueble asignado para la instalación del centro de contacto, acorde a las 8 Work Station programadas de inicio de campaña y su posible crecimiento hasta 15 estaciones más, durante la vigencia del contrato. Para lo anterior, será necesario el diseño y especificación con el área técnica.

Las líneas telefónicas para la operación de la campaña, deberán entregarse en donde se encuentre el Órgano Interno de Control



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Para la campaña Denuncias OIC se requiere de la instalación de pantallas de supervisión que muestren los principales indicadores de la operación en línea, estas deberán estar cercanas a la estación de supervisión y donde se encuentre instalado el centro de contacto. Su tamaño dependerá del espacio en el inmueble asignado.

Acceso a páginas Web gubernamentales que permita a los agentes realizar consultas sobre trámites y servicios, así como a normatividad para brindar un mejor servicio.

Las generales señaladas para todas las campañas y específicamente para Denuncias OIC:

Los servidores de cómputo utilizados para la solución específica de la campaña Denuncias OIC así como para el procesamiento de información de las estaciones de trabajo y respaldo deberán estar alojados físicamente en el site del Órgano interno de Control, para un mejor resguardo de la información.

No se podrá acceder ni extraer información vía remota, de los equipos de cómputo asignados para la campaña.

Los agentes telefónicos para la campaña denuncias OIC deberán contar con Licenciatura concluida en Derecho, salvo excepciones autorizadas por los Administradores de la Campaña.

La solución tecnológica debe contar con una herramienta capaz de generar bases de datos a raíz de la información captada en las interacciones y depositada en CRM y BI, con los siguientes campos con opción de agregar nuevos, acorde a las necesidades de información para la toma de decisiones (enunciativo mas no limitativo):

Folio de captura	Dirección	Delegación
Fecha	teléfono	Hechos
ID	Correo electrónico	
Tipificación de la llamada	Móvil	
Nombre del promovente	UMF o Unidad administrativa	

La base antes descrita se vinculará a la máscara de captura, la cual arrojara la información correspondiente al usuario que habla por una segunda, tercera o consecutiva ocasión.

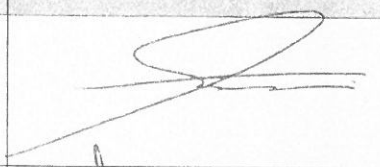
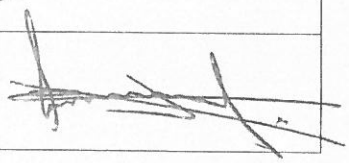
Objetivo:

- Minimizar los tiempos de captura de datos.
- Optimizar la eficiencia en el servicio.

Para la campaña Denuncias OIC, hasta una hora de interacción con el usuario y dos con la máscara de captura para, en su caso agregar información necearia para su atención.

El administrador de la campaña podrá solicitar Aumentar o disminuir el número de agentes adscritos a la campaña Denuncias OIC en función a la demanda del servicio que se presente con base en la medición del periodo anterior o de acuerdo a su experiencia.

Respecto a la administración de la campaña estará a cargo de la **Dra. Tzitzi Yunuen Martínez Román**, Titular del Área de Quejas del Órgano Interno de Control y del **Lic. Ricardo Jiménez Yáñez,** Jefe de Área adscrito al Área de Quejas del Órgano Interno de Control.

Instancia administradora y requirente	Nombre	Firma
Área de Quejas del Órgano Interno de Control en el IMSS	**Dra. Tzitzi Yunuen Martínez Román**, Titular del Área de Quejas del Órgano Interno de Control.	
	Lic. Ricardo Jiménez Yáñez, Jefe de Área adscrito al Área de Quejas del Órgano Interno de Control.	

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

APÉNDICE
OMT
Centro de Contacto CCIMSS
Contrato 2019 - 2021

I. Objetivo

Establecer los requerimientos técnicos para la comunicación entre el CCIMSS y los sistemas del Instituto, para la prestación del servicio de Orientación Médica Telefónica a través del CCIMSS.

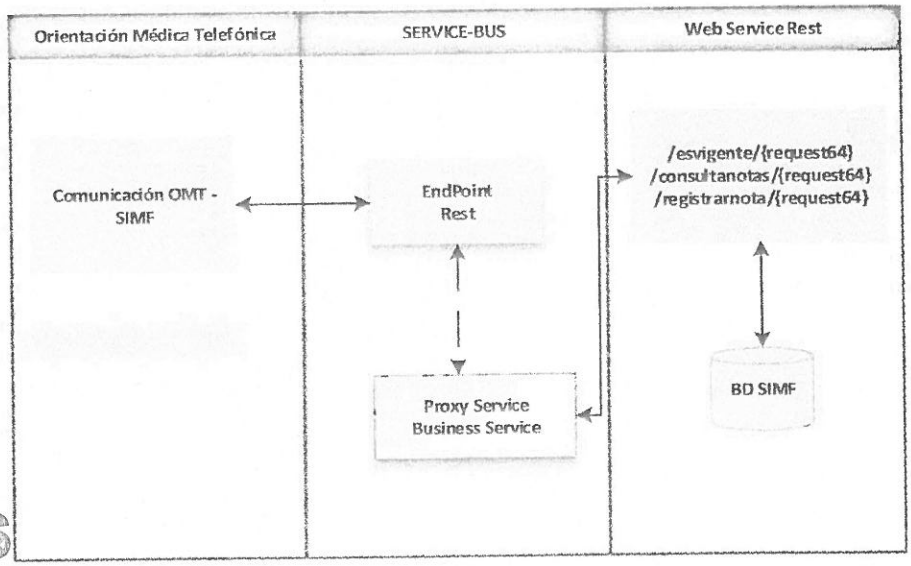
II. Descripción del Proceso

El "posible proveedor" deberá desarrollar los procedimientos, actividades y pondrá a punto la infraestructura necesaria para la prestación del servicio a los Derechohabientes, así como la comunicación entre el CCIMSS y los servicios y/o sistemas del Instituto, así como con los servicios y/o aplicaciones del Instituto que componen el servicio de Orientación Médica Telefónica.

Las etapas para el otorgamiento de Orientación Médica Telefónica a los Derechohabientes que lo soliciten al CCIMSS, serán las siguientes:

1. Identificación del Derechohabiente a través de su NSS
2. Validación de vigencia de derechos
3. Identificación de necesidad
4. Acceso al expediente clínico
5. Otorgar Orientación Médica a través del CCIMSS y registrar en el SIMF las orientaciones medicas otorgadas.

Diagrama de Interfaz (solicitar a DIDT)



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

III. Alcance

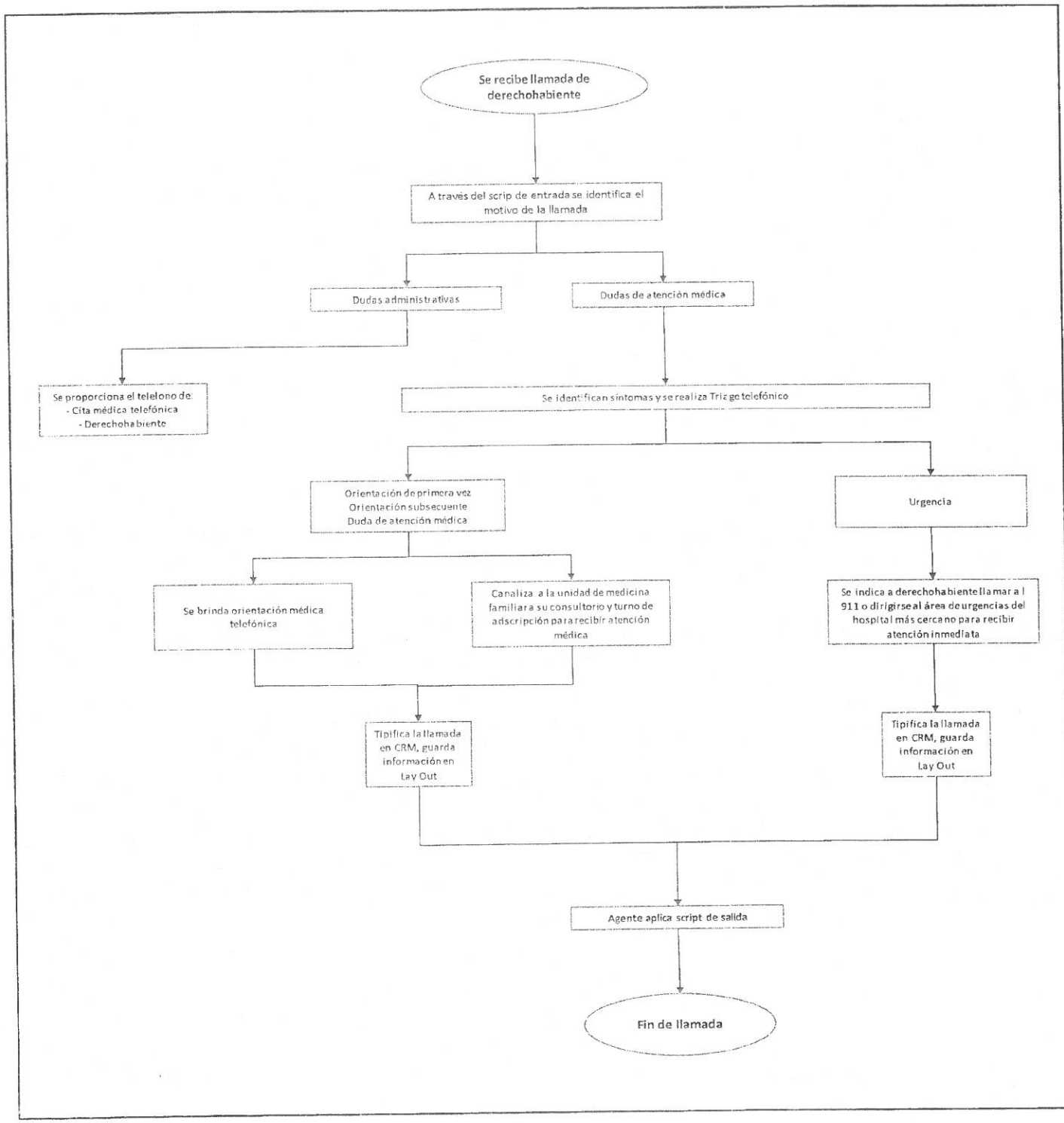
A través del servicio, ampliar la cobertura de atención sin la necesidad de invertir en la creación de nuevos consultorios, esto a través de:

1. Incrementar la capacidad de respuesta del primer nivel de atención
2. Disminuir la afluencia de los derechohabientes a las UMF.
3. Reducir costos de operación en medicina familiar
4. Apoyar a grupos vulnerables como son: adultos mayores sin capacidad de trasladarse, discapacitados, embarazadas, enfermos postrados o terminales, acercando los servicios institucionales
5. El licitante deberá proponer la implementación de mejores prácticas priorizando la atención de los servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, chat bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada), para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 3 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del centro de contacto a través de la automatización de la operación. Las propuestas de automatización deberán realizarse de manera conjunta por escrito al administrador de cada campaña y al área técnica. Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.

IV. Modelo General de Atención

A continuación, se describe el Modelo General de Atención, el cual es la base para la prestación del servicio por parte de "el posible proveedor".

APÉNDICE
OMT
Centro de Contacto CCIMSS
Contrato 2019 - 2021



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

1. El CCIMSS brindará exclusivamente orientación a Derechohabientes vigentes que hayan cumplido con el trámite de adscripción en su Unidad Médica.

2. El CCIMSS brindará la orientación en los servicios que el Instituto determine.

3. El CCIMSS deberá de contar con los flujogramas de atención para otorgar la orientación médica telefónica de acuerdo a las necesidades del Instituto.

4. El CCIMSS deberá reorientar en caso de urgencia la llamada al servicio 911.

V. Reglas de Negocio

A continuación se describen de manera enunciativa más no limitativa, las reglas de negocio para la campaña Orientación Médica Telefónica, las cuales podrán modificarse o agregarse de acuerdo a las revisiones técnicas conjuntas entre el personal del "posible proveedor" y del Instituto, durante la vigencia del contrato.

1. El "posible proveedor" deberá designar al personal para la administración y operación del servicio, con el cual, se realizarán reuniones periódicas con personal designado por el Instituto, en las que se abordarán los resultados, evaluación de alcances, calibración de los procesos operativos y asuntos relacionados con la interacción entre los sistemas del Instituto y los sistemas del "posible proveedor".

2. El "posible proveedor" deberá grabar el 100% de las llamadas en voz y video.

3. El "posible proveedor" deberá cumplir con las normatividades de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares bajo las obligaciones propias del instituto.

4. El "posible proveedor" deberá cumplir con el perfil especializado de médico general, especificado en el anexo técnico.

5. El "posible proveedor" será responsable por el desarrollo, implementación y mantenimiento de las interfaces para la integración de sus plataformas con las del Instituto, así mismo, El Instituto será responsable de brindar los servicios con las reglas de negocio necesarias para la comunicación entre los sistemas del Instituto y los sistemas del posible proveedor.

6. El "posible proveedor" será responsable de la asignación de un número 01-800 y un número local, así como la cesión de derechos del mismo en favor del Instituto, una vez que finalice los servicios, asignando los troncales necesarios para la prestación del servicio de acuerdo a los niveles de servicio establecidos.

7. El "posible proveedor" deberá contar con esquemas de redundancia para la continuidad de los servicios.

8. El posible proveedor deberá implementar las políticas y normatividad en materia de seguridad de la información, apegándose a los estándares que defina el Instituto, deberá implementar las medidas necesarias de seguridad en la información, a fin de evitar ataques, intrusiones y vulnerabilidades de seguridad.

9. El servicio iniciará con 4 estaciones de trabajo 1 supervisor y un agente de calidad por cada 20 operadores médicos atendiendo llamadas.
10. El CCIMSS deberá estar en la zona metropolitana de la CDMX, con un centro de redundancia a no más de 2 horas de traslado entre el primario y el secundario.

11. El Instituto en común acuerdo con el administrador de la campaña determinarán la cantidad de estaciones de trabajo, personal PS-I especialista médico y canales de servicio para la campaña Orientación Médica Telefónica durante toda la vigencia del contrato y podrán ser redimensionados de acuerdo a la demanda y las necesidades propias de la campaña y el Instituto.

VI. Requerimientos Adicionales

El "posible proveedor" deberá:

- Gestionar el traspaso del número telefónico actual para Cita Médica Telefónica (01800 22 22 668) y considerar las troncales telefónicas así como los canales IVR necesarios para el correcto funcionamiento de la campaña Orientación Médica Telefónica, los cuales serán acordados con el administrador de la campaña.
- Desarrollar la comunicación con los servicios y/o aplicaciones del Instituto utilizando al menos:

    1. Servicios Web
    2. Servicios de inteligencia artificial no solo Watson
    3. Soporte XML
    4. Soporte SSL para HTTPS (One Way)
    5. JSON, acrónimo de JavaScript Object Notation
    6. Elementos de seguridad en la comunicación de acuerdo a la normatividad de seguridad del Instituto;
    - ASI ACT 00 Criterios y Controles de Seguridad de la Información.
    - Aplicable al servicio institucional de intranet.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

  - Aplicables a la administración de actualizaciones de seguridad en equipos de cómputo (servidores).
  - Aplicables al desarrollo y mantenimiento de sistemas.
  - Aplicables al licenciamiento de software.
  - Aplicables al cifrado de datos.
  - Aplicables a las bases de datos.
  - Aplicables al respaldo y borrado de información, los pertinentes según la siguiente ruta: http://cid.imss.gob.mx/web/guest/asi-administracion-de-la-seguridad-de-la-informacion
- El licitante deberá proponer la implementación de mejores prácticas priorizando la atención de los servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, chat bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada), para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 3 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del centro de contacto a través de su operación mediante agentes virtuales o automatización de la operación. Las propuestas de automatización deberán realizarse de manera conjunta por escrito al administrador de cada campaña y al área técnica. Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.
- Considerar la siguiente tecnología empleada en el enlace de comunicación con la Herramienta Tecnológica proporcionada por el Instituto:

  - Servidor de bus empresarial OSB 11g.
  - Servidor de aplicaciones WebLogic Server (10.3.6).
  - La interacción con la Herramienta Tecnológica proporcionada por el Instituto que implica el desarrollo de componentes por parte del "posible proveedor" a un Web Service del Instituto, para la comunicación entre los sistemas del Instituto y los sistemas del posible proveedor con independencia del sistema de base de datos que tanto el instituto como el "posible proveedor" manejan.
  - Xamarin (solicitar a la DIDT)

- Incluir la implementación de los códigos de error que defina el Instituto, en el desarrollo de la comunicación con los servicios y/o aplicaciones del mismo.
- Definir el personal encargado del cumplimiento de éste Apéndice para efectos de comunicación desarrollo, pruebas y aceptación por parte del proveedor.

- Obtener la aceptación del Instituto con la finalidad de garantizar la continuidad operativa, a través de pruebas de comunicación, funcionalidad y volumen, antes del primer día de inicio del contrato.
- En caso de desarrollos futuros solicitados por el Instituto, el proveedor deberá realizar dichos desarrollos en un ambiente no productivo y, una vez que el equipo técnico y de desarrollo del Instituto otorgue el visto bueno, implementar las mejoras en ambiente productivo, lo anterior para no afectar el ambiente operativo.
- Incluir la implementación de códigos de error en el desarrollo de la comunicación con los servicios y/o aplicaciones del Instituto.
- El Instituto designará al responsable de la ejecución de la pruebas funcionales, así como emitir VoBo y en su caso aceptación.
- Obtener la aceptación del Instituto derivado de pruebas de comunicación, de funcionalidad y de volumen, con la finalidad de garantizar la continuidad operativa, antes del primer día de puesta en marcha de este servicio, para lo cual se hace mención de que la tecnología empleada en el enlace de comunicación para la herramienta proporcionada por el instituto es la siguiente, el proveedor deberá adecuar sus sistemas para que operen al menos con:

    - Servidor de bus empresarial OSB 11g.
    - Servidor de aplicaciones Weblogic Server (10.3.6).
    - La interacción con la (Herramienta tecnológica proporcionada por el instituto) implica el desarrollo de componentes por parte del proveedor a un Webservice del Instituto, con independencia del sistema de base de datos que tanto el instituto como el proveedor manejan.

Pudiendo el Instituto solicitar durante la vigencia del contrato modificar esta infraestructura conforme a sus necesidades:

- Proporcionar al personal del Instituto un sistema integral electrónico de monitoreo de la operación, reporteo y supervisión del servicio, el cual será vía internet y permitirá verificar, visualizar, monitorear la pantalla on-line de los agentes telefónicos PS-P y en su caso intervenir para temas de seguimiento y calidad en la operación por parte del área administradora del contrato, esta sistema será en tiempo real, el sistema de monitoreo deberá incluir todos los medios de atención utilizados por la campaña Orientación Médica Telefónica.
- Para supervisión y monitoreo de la campaña por parte del administrador, el proveedor instalará la infraestructura necesaria para poder tener acceso a internet en instalaciones de Hamburgo 18 o donde el administrador de la campaña lo indique, de acuerdo a lo descrito en el Anexo Técnico, esto es equipo de monitoreo

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

(pantallas, equipo de cómputo, mobiliario y enlace de comunicaciones, acorde a lo descrito al Anexo Técnico).

VII. Horarios de Atención

El "posible proveedor" deberá considerar de manera enunciativa, mas no limitativa los siguientes horarios de atención, pudiendo ser ajustados por el Instituto de acuerdo a las necesidades de los Derechohabientes.

Lunes a viernes	08:00 – 20:00 Horas
Sábados y Domingos	08:00 – 14:00 Horas
Días festivos	08:00 – 14:00 Horas

- Desde el inicio del contrato serán acordados entre el "posible proveedor" y el Instituto los días festivos que en su caso existan de acuerdo a los publicados por el Diario Oficial de la Federación.

VIII. Obligaciones del "posible proveedor" en materia de protección de datos personales.

1. El "posible proveedor" deberá contar con mecanismos que aseguren al Instituto el borrado seguro de grabaciones y datos de los derechohabientes que sea almacenado en sus bases de datos, con una periodicidad de 3 meses, dicho borrado será previa autorización de personal del Instituto mediante blanco, borrado seguro.

2. Además del apego que el "posible proveedor" deberá tener en función de los requerimientos descritos en los documentos; Términos y Condiciones y Anexo Técnico respecto al manejo de datos personales, el "posible proveedor" deberá suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que el Instituto haya entregado o se haya generado como resultado operativo de la campaña descrita en el presente apéndice una vez cumplida la relación contractual entre las partes, por lo anterior, el "posible proveedor" deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico.

IX. De los reportes

El "posible proveedor" entregará los reportes de acuerdo a las necesidades del instituto, en los formatos y tiempos que se definan, la siguiente descripción es enunciativa y no limitativa.

1. El "posible proveedor" deberá permitir el acceso a los sistemas de gestión del CCIMSS en tiempo real, consultas históricas así como la entrega de los reportes que se describen a continuación:
   a. Reporte de llamadas recibidas, atendidas y abandonadas.
   b. Reporte de tiempos de conexión de los agentes.
   c. Reporte de atenciones realizadas
   d. Reporte de casos relevantes.
   e. Reporte de calificación de llamadas.
   f. Reporte de disponibilidad del servicio.
   g. Reportes de calidad (calificación por operación y por agente).
   h. Reporte de errores en la comunicación en donde indique Delegación, Unidad , fecha y hora

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

X. De las deductivas

Indicador	Nivel de Servicio a Cumplir	Deductiva	Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual	Explicación y fórmula de aplicación
Porcentaje de abandono del primer mes del contrato al mes 12 del ejercicio.	Menor o igual al 5% diario El nivel de servicio mensual será el promedio simple de los promedios diarios del mes	0.5 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	5%	El concepto de abandono de llamadas es: que un usuario ha pretendido acceder al CCIMSS por la vía telefónica y por algún motivo su llamada no ha sido respondida en determinado tiempo. Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas: 1. [(Total de llamadas recibidas - total de llamadas atendidas) / (total de llamadas recibidas)] * 100= Porcentaje de abandono de llamadas 2. (Porcentaje de abandono de llamadas) – (nivel de servicio a cumplir *100) = Abandono a deducir 3. (Abandono a deducir) * (Deductiva) *

				(Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Porcentaje de abandono al término del contrato en el mes 13 del ejercicio.	Menor o igual al 4% diario El nivel de servicio mensual será el promedio simple de los promedios diarios del mes	0.5 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	6%	El concepto de abandono de llamadas es: que un usuario ha pretendido acceder al CCIMSS por la vía telefónica y por algún motivo su llamada no ha sido respondida en determinado tiempo. Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas: 1. [(Total de llamadas recibidas - total de llamadas atendidas) / (total de llamadas recibidas)] * 100= Porcentaje de abandono de llamadas 2. (Porcentaje de abandono de llamadas) – (nivel de servicio a cumplir *100) = Abandono a deducir 3. (Abandono a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Tiempo de atención Telefónica.	Mayor o igual al 95% de las llamadas de entrada atendidas antes de los 20 segundos	0.5 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	5%	El concepto de tiempo de atención es: que un usuario ha pretendido acceder al CCIMSS por la vía telefónica y por algún motivo su llamada fue respondida después de veinte segundos. Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas: 1. [(Total de llamadas atendidas - total de llamadas atendidas después de veinte segundos) / (total de llamadas atendidas)] * 100 = Porcentaje de Llamadas no atendidas en tiempo 2. (Nivel de servicio a cumplir * 100) - (Porcentaje de llamadas no atendidas en tiempo) = Llamadas no atendidas en tiempo a deducir 3. (Llamadas no atendidas en tiempo a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Tiempo promedio de llamada o conversación AHT	Menor o igual a 10 minutos del total de las llamadas atendidas	0.5 por cada minuto de incumplimiento de nivel de servicio	7%	El concepto de tiempo promedio de llamada o conversación se refiere a utilizar de manera eficiente el tiempo de conexión Para medir y aplicar la deductiva se utilizara las siguientes formulas: 1.Total de tiempo de conversación de PS-I

				en IVR/ Total de llamadas atendidas = Tiempo promedio de conversación 2.Tiempo promedio de conversación – Nivel de servicio a cumplir = Tiempo a deducir 3.(tiempo a deducir) * (deductiva) * (valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en la factura
Entregables de servicios relacionados con los conceptos de Implementación del CRM conforme a los descrito en presente documento	Por cada día hábil de atraso posterior a la fecha de entrega por concepto por campaña	0.5 por cada día de atraso	5%	1. (Total de días de entrega – Total de días autorizados) = Días de atraso 2. (Días de atraso) *(Deductiva) * (Valor de porcentaje de nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = importe a deducir en la factura
Entrega de reportes	Por cada dia hábil de atraso posterior a la fecha de entrega	0.03 por cada día de atraso por reporte	5%	1. Total de día de la entrega – total de días autorizados = Días de atraso 2. (Días de atraso) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Disponibilidad del Servicio Telefonía	Mayor o igual al 99 % del tiempo diario de atención	0.5 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	5%	La disponibilidad del servicio se refiere al tiempo promedio diario que debe estar disponible el servicio por cada uno de los canales de comunicación. Es decir este nivel se aplica cuando las llamadas se interrumpan por causa de la caída de algún servidor de telefonía o del propio IVR o de cualquiera de los elementos de hardware o software que conforman la solución propuesta, se mencionan algunas de ellas de manera enunciativa y no limitativa, como: • Disponibilidad del servicio para acceder a los reportes de la herramienta del proveedor. • Disponibilidad del servicio para acceder al módulo de monitoreo de supervisión de los PSI. • Disponibilidad del 01800. Formulas: 1. [(Total de tiempo de prestación del servicio - Total del tiempo de servicio No

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

				disponible) / (Total de tiempo de prestación del servicio)] * 100= Tiempo de disponibilidad del servicio 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) – (Tiempo de disponibilidad del servicio) = Disponibilidad del servicio a deducir 3. (Disponibilidad del servicio a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Calidad de Operación	Mayor o igual a 95% de la meta de calidad	0.3 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	3%	El indicador evalúa una muestra de 100 monitoreos mensuales por cada campaña y servicio (chat, correo electrónico y telefonía). Aplicará para todos los operadores PS-I. Mismas que serán evaluadas por el personal especializado de las campañas mencionadas, aplicando la deductiva en caso de no cubrir el nivel de servicio solicitado en la facturación del mes donde ocurrió el evento. Las conversaciones que serán consideradas para los monitoreos, se seleccionarán de manera aleatoria por parte de personal del Instituto de la herramienta tecnológica. Se evaluará la calidad de la atención a través de parámetros establecidos en común acuerdo con el proveedor. Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las tres partes que conforman la fórmula de cálculo final: 1. [(Suma de las calificaciones individuales de los monitoreos por campaña) / (100 monitoreos por campaña)]*100= Calificación de calidad 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) - (Calificación de calidad) = Factor de calidad a deducir. 3. (Factor de calidad a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura

Firman al calce las áreas responsables:

Área Requirente/Campaña	Nombre y cargo del Administrador de la campaña	Firma
Campaña denominada Orientación Médica Telefónica. Dirección de Prestaciones Médicas. Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel.	Dr. Manuel Cervantes Ocampo	

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

APÉNDICE
Especificación Técnica para la Campaña de Pensionados a través del Centro de Contacto IMSS

1 Introducción

Al cierre de 2016, en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) existían 3.2 millones de pensionados al amparo de la Ley del Seguro Social, que en su mayoría eran personas de 60 años y más (86.8%). Por su parte, hasta 2015, 3.2 millones de pensionados debían acudir al menos dos veces por año a realizar la comprobación de supervivencia y continuar recibiendo el pago de la pensión, lo cual se traducía en 6.4 millones de visitas en más de mil 300 ventanillas de clínicas y otras instalaciones del Instituto.

En 2015, el IMSS implementó el Programa de Mejora para la Comprobación de Supervivencia con el objetivo de mejorar la atención hacia los pensionados a través de la simplificación del proceso de comprobación de supervivencia mediante canales no presenciales y el uso de las tecnologías de la información. Sin embargo, no se contaba con la información personal de los pensionados necesaria para realizar confrontas masivas dentro del Instituto y con entidades públicas que permitieran una mayor oportunidad en la detección de fallecimientos. Particularmente, se identificó la necesidad de contar con la Clave Única de Registro de Población (CURP) de todos los pensionados.

En el marco de dicho programa se realizaron acciones que permitieron la homologación y actualización de datos de los pensionados. Lo anterior, fue la base para otorgar el beneficio de no comprobar supervivencia de manera presencial a la población pensionada que contará con una CURP válida ante el IMSS. Por ello, en marzo de 2016, se implementó la "**Campaña de Pensionados en el centro de contacto del IMSS**" ante la necesidad de contar con un mecanismo institucional para atender, orientar o difundir información a la población pensionada que gozaba de dicho beneficio, así como para notificar aquellas personas que hasta el momento no habían actualizado sus datos sobre el proceso para realizarlo.

Desde entonces, la campaña se consolidó como un mecanismo del IMSS para comunicar información relevante a los pensionados. Particularmente, mediante la implementación de nuevas estrategias de difusión de información y orientación, entre las cuales se encuentran la migración de pensionados de Banco Azteca (BAZ) a otros bancos, y recientemente, el retiro de recursos del SAR para personas adultas mayores de 65 años.

2 Objetivo

Atender, orientar o difundir información a la población pensionada al amparo de la Ley del Seguro Social, solicitante de una pensión y/o aquella relevante para el Instituto a través de la Campaña de Pensionados en el centro de contacto del IMSS.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

3 Lineamientos

3.1 Cobertura

La Campaña de Pensionados tendrá cobertura nacional.

Si dicha campaña lo requiere, el Instituto solicitará al Proveedor que oriente los esfuerzos de los medios de captación asignados a implementar el contacto a los pensionados que residen en el extranjero a fin de orientarles y difundirles información relevante sobre su pensión.

3.2 Población Objetivo

La población pensionada al amparo de la Ley del Seguro Social, solicitante de una pensión y/o aquella relevante para el Instituto.

3.3 Derechos y obligaciones de la población objetivo, los cuales serán el eje rector de atención de la Campaña de Pensionados

Derechos

La población objetivo tiene derecho a recibir por parte del centro de contacto del IMSS, particularmente por parte de los agentes designados por el Proveedor para la atención de dicha campaña (Anexo 1 del presente Apéndice):

- Un trato digno, respetuoso, equitativo y sin discriminación alguna.
- Recibir orientación y atención de manera clara y oportuna.
- Atención y orientación sin costo y sin ningún tipo de condicionamiento no contemplado en la normativa vigente.
- Recibir atención y orientación sin condicionamiento en materia electoral.
- Seguridad sobre la reserva y privacidad de sus datos personales conforme a la normatividad vigente en materia de transparencia y protección de datos personales.

Obligaciones

- Proporcionar bajo protesta de decir verdad, la información que se les requiera de acuerdo a la mecánica de operación que el área requirente y administradora del contrato para la Campaña de Pensionados indique.

3.4 Instancias participantes

3.4.1 Área normativa o ventanilla única

El área normativa o ventanilla única es la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, quien es responsable del proceso de contratación de servicios de centros de contacto, así como del seguimiento y cumplimiento operativo y tecnológico descrito en el Anexo

Técnico y que el Proveedor asigne para la prestación del servicio, materia del presente instrumento, durante su vigencia.

3.4.2 Área requirente y administradora

El área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados es la Coordinación de Prestaciones Económicas adscrita a la Unidad de Prestaciones Económicas y Salud en el Trabajo de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales del IMSS, en el marco y vigencia del contrato establecido entre el Instituto y el Proveedor de servicios de centros de contacto.

3.4.3 Proveedor de servicios de centros de Contacto

El Proveedor de la Campaña de Pensionados es el que designe el IMSS para la prestación de servicios de centros de contacto, durante la vigencia del Contrato establecido para dichos fines.

Por lo cual, el Proveedor proporcionará la infraestructura necesaria descrita en el documento Anexo Técnico, Términos y Condiciones y el presente Apéndice, además de hardware y software para el desarrollo de los servicios solicitados, así como las licencias de los sistemas informáticos para la realización del servicio. Lo anterior, no limitará al Instituto para incorporar las opciones y herramientas internas que considere necesarias para mejorar el flujo de atención y la medición de resultados.

4 Mecánica operativa

4.1 Servicios

Para la operación de la Campaña de Pensionados y sus estrategias, se deberán contar con los siguientes servicios por parte del Proveedor de servicios de centros de contacto:

- Llamadas de entrada y salida con Agentes Básicos o Especializado (PS-I).
- Llamadas de entrada y salida con Agentes PS-P.
- Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles).
- Servicio de llamadas robotizadas, mensajes de voz (Blaster).
- Servicio de Chat.
- Servicio de Mensajes de Texto (SMS).
- Agente virtual (chat boot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, blockchain, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada).
- Servicio de Redes Sociales.
- Servicio de Correos Electrónicos.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

4.2 Proceso de operación

4.2.1 Días y horario de prestación del servicio

El horario del servicio para la Campaña de Pensionados será el siguiente:

Lunes a viernes	8:00 a 20:00 horas
Sábados, domingos y días festivos	8:00 a 14:00 horas (sólo en caso requerido y autorizado por el Instituto y Administradores de campaña)
Fuera de horario de servicio (ventana de servicio)	Habilitar comunicación mediante IVR

El área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados podrá modificar los horarios establecidos en este numeral, derivado de las necesidades de difusión, información o atención a la población objetivo, previo acuerdo con el Proveedor y la Ventanilla Única.

4.2.2 Capacidad operativa

El área requirente y administradora determinará el número de posiciones y agentes inscritos en la plantilla de la Campaña de Pensionados. Una vez en operación, las solicitudes de cambios o modificaciones en la plantilla deberán ser enviadas de forma oficial (mediante el correo electrónico institucional) por parte del área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados al Proveedor con copia a la Ventanilla Única (con base en el dimensionamiento, respecto a las llamadas recibidas o personalizadas), considerando lo siguiente:

- Número de posiciones a habilitar.
- Número de agentes a habilitar.
- Perfil y tipos de agentes requeridos.
- Días de operación.
- Horario de operación.

4.2.3 Tipos de posiciones

4.2.3.1 Posiciones de Servicio Informativo (PS-I)

La Campaña de Pensionados deberá contar con posiciones PSI proporcionadas por el Proveedor, que incluyen estación de servicio y componentes habilitadores responsables del primer nivel de atención en los diferentes medios de atención y orientación conforme a lo descrito en el documento Anexo Técnico, Términos y Condiciones y el presente Apéndice.

4.2.3.2 Posiciones Propias del Servicio (PS-P)

El área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados cuenta con un espacio en el Instituto destinado a la difusión, atención y orientación de la población objetivo de esta campaña. Por ello, se requiere habilitar en el espacio proporcionado por

el Instituto, las posiciones necesarias PS-P que incluyen estación de servicio y componentes habilitadores responsables, las cuales serán responsables de la atención de segundo nivel en los diferentes medios de atención y orientación, la cuales pueden además operar como estaciones de supervisión. Asimismo, se deberán habilitar dichas posiciones por parte del Proveedor considerando los requerimientos técnicos e informativos necesarios conforme a los documentos Anexo Técnico, Términos y Condiciones y el presente Apéndice.

4.2.4 Tipos de agentes

4.2.4.1 PS-I

Son responsables de la atención en el primer nivel y de conducir adecuadamente cada llamada telefónica con amabilidad y respeto, apegados a las mejores prácticas de la industria. Asimismo, deberán solucionar las solicitudes de servicio conforme las necesidades de difusión de información, atención y orientación, definidas por el área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados.

El perfil o las características que se recomiendan para los agentes son las siguientes:

- Estudios: Estudios de nivel preparatoria o técnica, concluida, de acuerdo a lo descrito en el documento Anexo Técnico.
- Aptitudes de comunicación: Habilidades de comunicación oral y escrita; uso apropiado de la gramática; uso apropiado del lenguaje y calidad de la voz como herramienta para interactuar (modulación, tono, ritmo).
- Aptitudes y actitudes de servicio: Excelente actitud de servicio; calidad en la atención al usuario, manejo de estrés y marco de lenguaje ciudadano (incluyente). Cumplir el protocolo de buen trato (Anexo 1 del presente Apéndice).
- Aptitudes de gestión: Capacidad de organizar, análisis y síntesis, y resolución de conflictos y problemas.
- Conocimientos técnicos: Manejo de herramientas de comunicación y cómputo.

4.2.4.2 PS-I Especializado

Son responsables de la atención en el segundo nivel y de conducir adecuadamente cada llamada telefónica con amabilidad y respeto. Asimismo, deberán solucionar las solicitudes de servicio conforme las necesidades de difusión de información, atención y orientación, definidas por el área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados.

El perfil o las características que se recomiendan para los agentes son las siguientes:

- Estudios: Contar con estudios de licenciatura y cédula profesional, o en su caso, conocimientos específicos en materias de interés para el Instituto, de acuerdo a lo descrito en el documento Anexo Técnico.
- Aptitudes de comunicación: Habilidades de comunicación oral y escrita; uso apropiado de la gramática; uso apropiado del lenguaje y calidad de la voz como herramienta para interactuar (modulación, tono, ritmo).

- Aptitudes y actitudes de servicio: Excelente actitud de servicio; calidad en la atención al usuario, manejo de estrés y marco de lenguaje ciudadano (incluyente). Cumplir el protocolo de buen trato (Anexo 1 del presente Apéndice).
- Aptitudes de gestión: Capacidad de organizar, análisis y síntesis, y resolución de conflictos y problemas.
- Conocimientos técnicos: Manejo de herramientas de comunicación y cómputo.

4.2.4.3 PS-P

Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el Proveedor que incluye tanto la infraestructura, mobiliario, equipos de cómputo y todo lo necesario para la correcta operación del servicio de centro de contacto, sin incluir el operador humano para la atención de las interacciones en los medios de captación designados. El operador humano, en este caso, es proporcionado por el Instituto.

4.2.5 Flujos de atención o diagramas de interacción agentes – población objetivo

La Campaña de Pensionados brindará la difusión de información, atención y orientación a su población objetivo conforme a los flujos de operación o diagramas de interacción que establezca el área requirente y administradora de la campaña, los cuales deberán ser seguidos y atendidos por parte de los agentes inscritos en dicha campaña previa capacitación (ver anexo 2 y 3 del presente Apéndice).

4.2.6 Capacitación

A fin de cumplir en tiempo y forma con el objetivo establecido en el presente Apéndice y considerando además de lo descrito en el Anexo Técnico, se deberá proporcionar la capacitación necesaria a los agentes inscritos en la Campaña de Pensionados (básicos , especializados o supervisores) por parte del Proveedor y del área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados:

- En el uso de los componentes habilitadores y las herramientas de medición para determinar el cumplimiento de los Niveles de Servicio, entregando en todos los casos materiales de consulta y referencia.
- Durante la vigencia del Contrato y conforme lo requiera la Campaña de Pensionados, el Proveedor deberá proporcionar capacitación a los agentes conforme a la solicitud del área requirente y administradora.
- Durante la vigencia del Contrato, el área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados podrá implementar la capacitación necesaria para fortalecer la implementación de las estrategias actuales, o en su caso, de nuevas estrategias a implementar.

4.2.7 Intercambio de bases de datos

Durante la vigencia del contrato de servicios de centros de contacto entre el IMSS y el Proveedor, el área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados, podrán intercambiar bases de datos, para dicho acuerdo se deberá establecer una plataforma segura y proporcionar al Instituto un usuario y contraseña para su descarga conforme a lo indicado en el Anexo Técnico y la descripción de Sitio Seguro.

Debe considerarse lo que se refiere en el presente apartado, así como a los apéndices de Seguridad Perimetral para el servicio de CCIMSS e Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales

4.2.8 Incorporación, modificación y cierre de estrategias

Una **estrategia en el marco de la Campaña de Pensionados**, se define como la necesidad de atención, orientación y difusión de información específica a la población pensionada, solicitante de una pensión o aquella relevante para el Instituto. Por ello, podrán existir una o más estrategias implementadas o en operación dentro de la campaña.

Durante la vigencia del contrato de servicios de centros de contacto entre el IMSS y el Proveedor, el área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados podrá incorporar, modificar y o cerrar en todo momento, estrategias de atención, orientación y difusión de información, considerando la operación y presupuesto disponible, para tal efecto el Proveedor deberá adecuarse a los requerimientos solicitados por el administrador de la Campaña de Pensionados.

4.3 Requerimientos al Proveedor

4.3.1 Infraestructura tecnológica

Las posiciones PS-P y los Supervisores en Instalaciones del Instituto se podrán ubicar en el piso 1 del inmueble del IMSS localizado en Toledo 21, los cuales deberán tener acceso tanto a la red de cómputo del Proveedor, así como a la red de datos del Instituto, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico y sus Apéndices. Para ello, el Proveedor deberá considerar el equipamiento de seguridad perimetral (Firewalls) que permitan habilitar esta funcionalidad conforme a lo establecido en el Anexo Técnico y sus Apéndices.

4.3.2 Instalaciones del Proveedor

La instancia administradora y requirente de la Campaña de Pensionados en caso de contingencia, utilizará las instalaciones del Proveedor, por lo cual deberá contar con lo definido en el Anexo Técnico a afecto de garantizar la continuidad operativa de la Campaña de Pensionados.

4.3.3 Herramientas del Centro de Contacto

El Proveedor deberá cumplir con lo especificado en los requerimientos de Centro de Contacto, descritos en el Anexo Técnico, así como a las especificaciones del área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados.

La herramienta propuesta por el proveedor para prestar el servicio, deberá incluir desarrollos tipo CTI (Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés), es decir servicios de telefonía que permiten integrar la computadora, el teléfono y otros servicios tales como bases de datos Institucionales o las que el administrador de la campaña

determine, para la atención y ***"gestión"*** de llamadas de salida o entrada por parte de agentes telefónicos (PS-I y PS-P) del Centro de Contacto.

Este sistema propuesto por el Licitante debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar cada una las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que se expresan en el presente Apéndice.

El administrador de la campaña determinará al Proveedor:

- La estructura de captura para ser usada por los agentes (campos) en la herramienta de gestión.
- El sitio o el medio electrónico donde la información origen y resultante de ***"gestión"*** por parte de los agentes del Centro de Contacto, deberá ser colocada para su posterior análisis, incluyendo el formato que ésta información deberá guardar.

4.3.4 Conectividad

El Proveedor debe incluir los enlaces bidireccionales y en alta disponibilidad con nivel de servicio conforme a lo estipulado en el Anexo Técnico entre las instalaciones del Proveedor y el Instituto, para recibir las interacciones y asegurar la continuidad operativa de la Campaña de Pensionados.

5 Soporte Técnico

El soporte técnico será de 8:00 a 21:00 horas (incluyendo sábado, domingo y días festivos). En los horarios fuera de los contemplados anteriormente, será vía remota a través de los medios de comunicación definidos en la matriz de escalamiento estipulada en el Anexo Técnico.

6 Transparencia y Protección de datos personales

Toda información vinculada con la Campaña de Pensionados es considerada confidencial y será tratada y protegida conforme a la normatividad vigente en materia de transparencia y protección de datos personales.

El Proveedor tendrá estricto apego a las medidas que el Instituto determine para dar el tratamiento de seguridad administrativas, físicas y técnicas que permitan proteger los datos personales de los proporcionados contra daño, pérdida, alteración, destrucción, o el uso, acceso o tratamiento no autorizado.

Algunas de las medidas de seguridad mínimas que deberán ser aplicadas por el Proveedor en materia de protección de bases de datos son las siguientes:

- Los datos personales proporcionados por el Instituto, serán resguardados en un único servidor con acceso restringido mediante contraseñas de seguridad, al cual sólo podrá acceder el empleado que el Proveedor designe.
- Implementar medidas de seguridad para que el agente o bien el personal que lo supervisará, no puedan reproducir por ningún medio, los datos personales o efectuar un retiro no autorizado de los mismos.
- Implementar protocolos de revisión aplicables a los empleados del Proveedor al momento de retirarse de sus instalaciones para asegurar que no lleven consigo copia escrita o en medio electrónico, que contenga los datos personales antes mencionados.
- Apego a lo descrito en el documento Anexo Técnico respecto a protección y manejo de base de datos.

Por lo anterior, el Proveedor deberá suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que el Instituto haya entregado o se haya generado como resultado operativo de la campaña descrita en el presente Apéndice, una vez cumplida la relación contractual entre las partes o finalizada la campaña.

El Proveedor deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en sus bases, registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que el Instituto haya entregado, así como en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información, entregando al administrador de la Campaña de Pensionados, la evidencia que sustente dicho procedimiento, en apego a lo señalado en el Anexo Técnico.

7 Evaluación, monitoreo y reportes

7.1 Sistema de evaluación y monitoreo

El Proveedor deberá proporcionar un sistema de monitoreo y evaluación del servicio conforme a lo señalado en el Anexo Técnico.

7.2 Reportes

El Proveedor debe incluir adicional a la herramienta del Centro de Contacto, el software descrito en el Anexo Técnico dedicado al reporteo, administración, monitoreo y base de datos, para registrar durante la vigencia del contrato la estadística de las interacciones atendidas por los agentes. El cual deberá incluir una opción para reportes en tiempo real generados por y para la Campaña de Pensionados que permita elaborar y diseñar grupos de trabajo, supervisor, horario, DID del número telefónico, así como otros grupos a definir por parte del Instituto. Los reportes se realizarán conforme a lo descrito en el Anexo Técnico dedicado al reporteo y de manera general tendrán al menos periodicidad diaria, semanal, quincenal, mensual.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Reportes IMSS-CCIMSS						
Campaña	Reporte	Horario de Entrega	Periodicidad			
			D	S	Q	M
Pensionados Telefonía	1.-Detalle de interacción (telefonía, medios electrónicos) de acuerdo al medio de captación	11:00		✓		✓
	3.-Reporte de encuestas de satisfacción	11:00			✓	✓
	4.-Reporte de Niveles de Servicio	11:00	✓			✓
	5.-Reporte de Rotación de personal	11:00				✓
	7. Buzon de llamadas (fuera de la ventana de servicio)	11:00	✓			
	9.-Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I	11:00		✓		✓
	10.-Reporte de disponibilidad, Acceso a la Infraestructura y Aplicaciones del CCIMSS y Bitácora de Fallas	11:00				✓
	19.-Reporte Consolidado de Interacciones	11:00				✓
	20.-Reporte de Encuesta de satisfacción por Campaña y Skill	11:00				✓
Pensionados Chat	1. Detalle de interacción (telefonía, medios electrónicos) de acuerdo al medio de captación	11:00		✓		✓
	4.-Reporte de Niveles de Servicio	11:00	✓			✓
	5.-Reporte de Rotación de personal	11:00				✓
	9.-Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I	11:00		✓		✓
	10.-Reporte de disponibilidad, Acceso a la Infraestructura y Aplicaciones del CCIMSS y Bitácora de Fallas.	11:00				✓
	19.-Reporte Consolidado de Interacciones	11:00				✓

Lo anterior, sin limitar al área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados de solicitar al Proveedor aquellos reportes y consultas no programadas, que a su juicio considere incluir en la entrega de reportes correspondientes.

8 Finalización, Transición y/o Migración de los Servicios

Una vez finalizado el Contrato entre el IMSS y el Proveedor vigente de servicios de centros de contacto, se deberá realizar la entrega conforme a lo estipulado en Anexo Técnico y el presente Apéndice durante la etapa de transición.

9 Enfoque de Derechos Humanos

Con el objetivo de generar las condiciones necesarias para el acceso equitativo en términos de disponibilidad, accesibilidad y calidad de los servicios de centros de contacto de la Campaña de Pensionados, se implementarán mecanismos que hagan efectivo el acceso a la información, atención y orientación.

Asimismo, se fomentará que las personas responsables de la operación de la Campaña de Pensionados y el Proveedor, promuevan, respeten, protejan y garanticen el ejercicio efectivo de los derechos humanos de la población objetivo, de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, brindando en todo momento un trato digno y de respeto a la población objetivo, con apego a los criterios de igualdad y no discriminación.

10 Quejas y denuncias

Las quejas y denuncias que pudieran derivar del manejo de la campaña podrán realizarse a través de la Campaña de "Derechohabiente" en el Centro de Contacto del IMSS.

11 Firmas que corresponden al Apéndice que contiene las especificaciones técnicas para la Campaña de Pensionados a través del Centro de Contacto IMSS.

Instancia administradora y requirente	Nombre	Firma
Coordinación de Prestaciones Económicas.	Lic. Manuel Andres Ruiz Maciel Titular de la Coordinación de Prestaciones Económicas.	
	Lic. Humberto Vazquez Orozco Titular de la División de Pensiones.	
	Mtro. Hugo Federico Velarde Ronquillo. Jefe de Área de Planeación y Seguimiento.	

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Anexo 1

Protocolo para dar un buen trato a pensionados, derechohabientes o usuarios de la Campaña de Pensionados:

1. Saludar

    - Saludar antes que la otra persona
    - Utilizar la frase: "Buenos días/tardes/noches mi nombre es _____ del Instituto Mexicano del Seguro Social, ¿Cómo puedo apoyarle?"
    - Hablar de usted y procurar dirigirse a la persona por su nombre y/o apellido.

2. Escuchar

    - Prestar atención en la interpretación.
    - Mostrar sensibilidad de acuerdo a la situación que enfrenta la persona.
    - Evitar interrupciones personales mientras se atiende o se escucha (celular, comida, etc.)

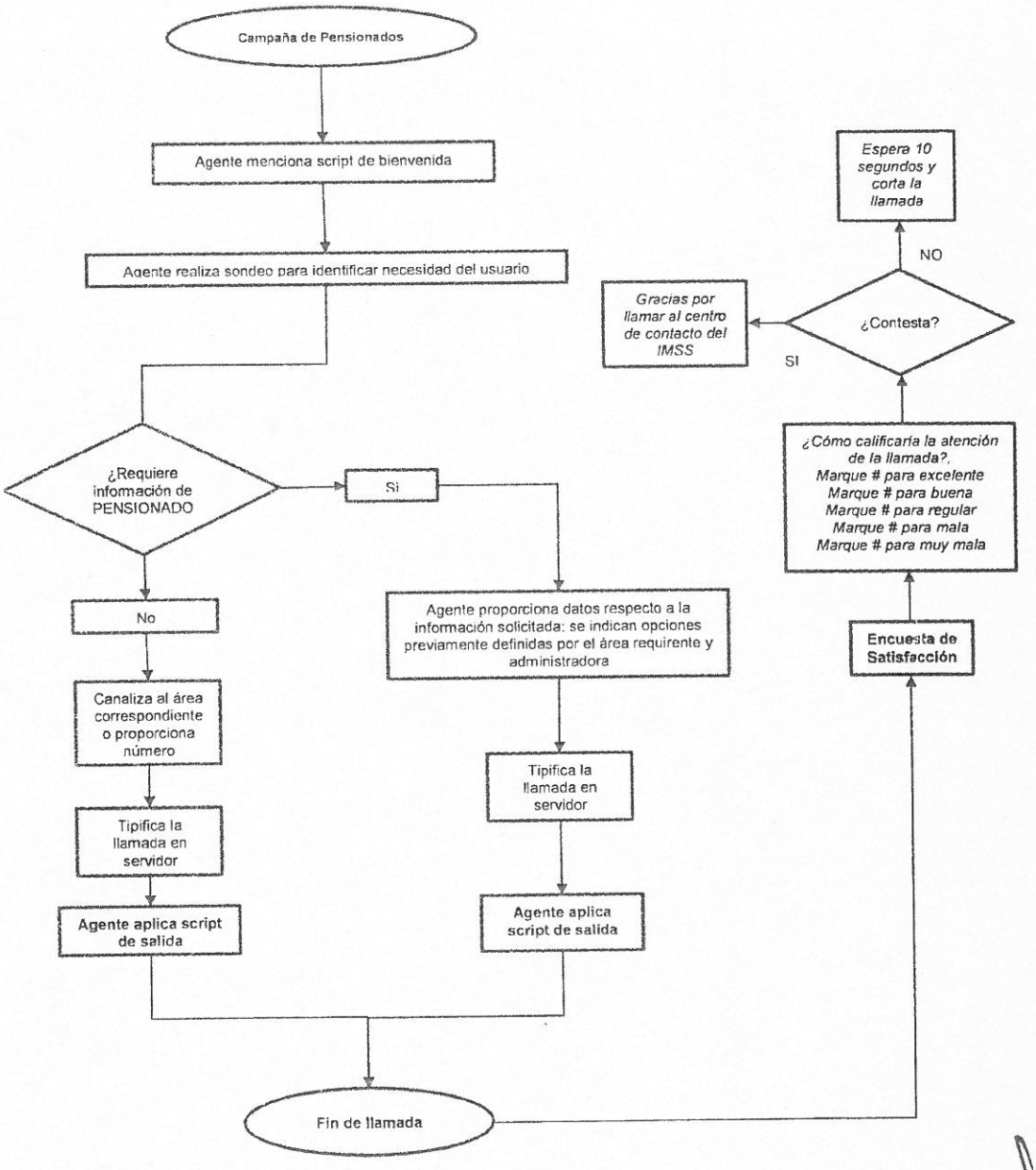
3. Responder

    - Utilizar lenguaje claro y sencillo que la persona pueda entender.
    - Evitar el uso de sobrenombres para dirigirse a la persona.
    - No generar falsas expectativas
    - Si no se conoce la información, canalizar con la persona o área adecuada.
    - Asegurarse de que la persona cuente con toda la información que se le pueda proveer, antes de despedirse.
    - Preguntar "¿Hay algo más en lo que pueda apoyarle?"

Protocolo para tratar con personas que están molestas:

1. **No tomar personal la situación.**
2. Ofrecer una disculpa Institucional utilizando la frase "A nombre del instituto, le ofrezco una disculpa".
3. Preguntar lo necesario para saber la razón de la molestia.
4. Parafrasear (repetir con otras palabras) la razón de la molestia para transmitir empatía a la persona.
5. Actuar con sensibilidad de acuerdo a la reacción de la persona. (No reír o sonreír si la persona está molesta).
6. Proporcionar opciones de solución y dar seguimiento.
7. Despedirse amablemente utilizando la frase "Buenos días/tardes/noches, estoy para atenderle".

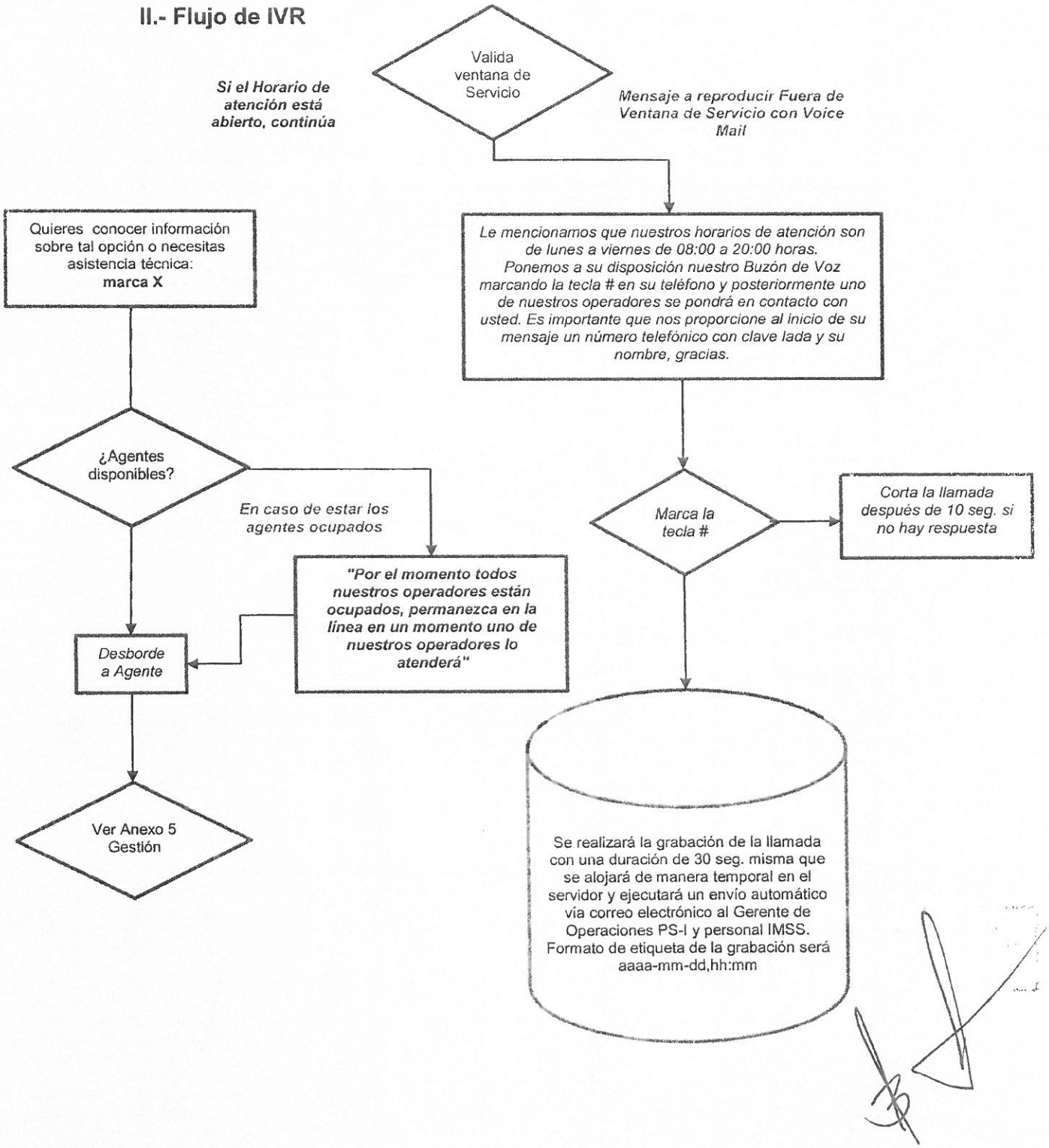
Anexo 2 - Flujo de atención



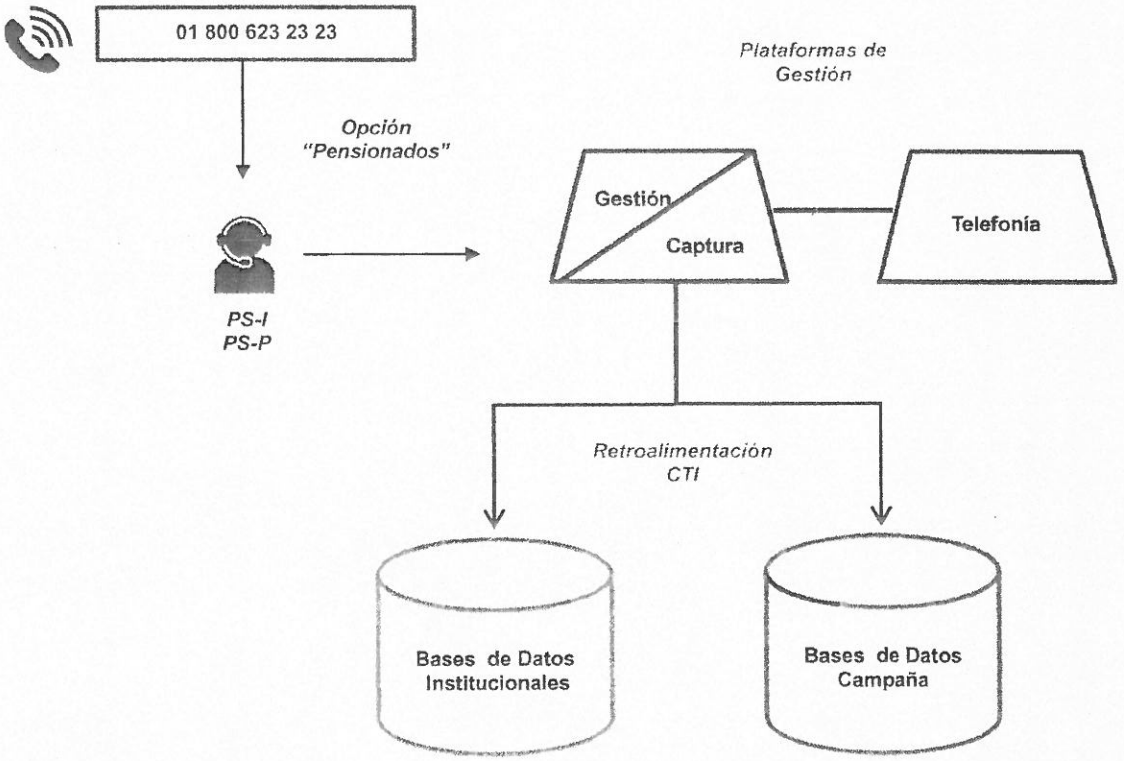
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Anexo 3 – Flujo operativo.

II.- Flujo de IVR



Anexo 4 – Flujo Gestión



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

APÉNDICE
Especificaciones Técnicas para la Campaña de Planificatel a través del Servicio de Centros de Contacto IMSS

Introducción

El 15 de diciembre de 1996 la "SGCONAPO" y el "IMSS" celebraron un Convenio de Colaboración con el objeto de crear y operar el sistema de atención telefónica de información y orientación en materia de planificación familiar, denominado Programa Línea de Atención Telefónica de Planificación Familiar "PLANIFICATEL", con el fin de contribuir a garantizar el derecho de las personas a decidir de manera libre, responsable e informada el número y espaciamiento de sus hijos.

La campaña Planificatel es un servicio de Orientación al público en general sobre temas de planificación familiar, derivados del convenio de colaboración con el Consejo Nacional de Población, dependiente de la Secretaría de Gobernación;

Como parte de los logros del convenio celebrado en 1996, se ofreció información y consejería adecuada y comprensible en materia de planificación familiar la cual promovió esta práctica como una estrategia efectiva para mejorar la calidad de vida de las familias; facilitó el acceso de las personas y las parejas a los servicios de planificación familiar; contribuyó a prevenir embarazos no deseados, no planeados o de alto riesgo; reforzó y amplió las acciones de diversificación de métodos anticonceptivos modernos, facilitando su acceso a la población rural; extendió la cobertura de los servicios de planificación familiar a las comunidades indígenas, de acuerdo con sus percepciones y preferencias; promovió el ejercicio responsable de la sexualidad y contribuyó a prevenir enfermedades de trasmisión sexual, entre otras.

Instancia normativa o ventanilla única

La instancia normativa o ventanilla única es la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, que es el área responsable del proceso de contratación del Servicio de Centros de Contacto IMSS, así como del seguimiento y cumplimiento operativo y tecnológico descrito en el documento denominado Anexo Técnico y el presente Apéndice y la administración de los recursos que el Proveedor asigne para la prestación del Servicio en referencia.

Instancia administradora y requirente

La instancia requirente y administradora de la Campaña de Planificatel es la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, en el marco y vigencia del contrato establecido entre el Instituto y el proveedor del Servicio de Centros de Contacto IMSS.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Instancia ejecutora (Proveedor del servicio de Centros de Contacto IMSS)

La instancia ejecutora de la Campaña de Planificatel es el proveedor que designe el IMSS para la prestación de Servicio de Centros de Contacto IMSS, durante la vigencia del Contrato establecido para dichos fines.

Por lo cual, el proveedor proporcionará la infraestructura necesaria descrita en el documento Anexo Técnico, además de hardware y software para el desarrollo de los servicios solicitados, así como las licencias de los sistemas informáticos para la realización del servicio. Lo anterior, no limitará al Instituto para incorporar las opciones y herramientas internas que considere necesarias para mejorar el flujo de atención y la medición de resultados.

Servicios

Para la operación de la Campaña de Planificatel y sus estrategias, se deberá contar con los siguientes servicios por parte del proveedor del Servicio de Centros de Contacto IMSS:

- El número de contacto para la Campaña Planificatel será 01800 624 64 64 ó el que el Instituto determine, para lo cual el Proveedor deberá gestionar el traspaso del número telefónico 01800 y DID pertenecientes al Instituto con los que actualmente opera la campaña Planificatel del Servicio de Centros de Contacto IMSS, para su utilización durante la vigencia del contrato, devolviendo la posesión de los mismos al termino del mencionado contrato, los números 01800 y DID.
- Inicio del proyecto con 1 estación de trabajo con los componentes habilitadores descritos en el Anexo Técnico, pudiendo variar el número de estaciones para los agentes de atención de esta campaña durante la vigencia del contrato.
- Llamadas de entrada (Inbound) con Agentes Especializados (PS-I Especializado), que serán ubicados en las instalaciones del proveedor.
- Servicio de navegación en IVR (Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles)
- Buzón de Voz.

Días y horario de prestación del servicio

El horario del servicio para la Campaña de Planificatel será:

Atención	Horario de Atención
De lunes a viernes	8:00 a 18:00 horas
Sábados y domingos	8:00 a 14:00 horas

La instancia administradora y requirente de la Campaña de Planificatel podrá modificar los horarios establecidos en el punto anterior, derivado de las necesidades de difusión información o atención a la población objetivo, previo acuerdo con el Proveedor y la Ventanilla Única.

Capacidad operativa

La instancia administradora y requirente determinará el número de posiciones y agentes inscritos en la plantilla de la Campaña de Planificatel. Una vez en operación, las solicitudes de cambios o modificaciones en la plantilla deberán ser enviadas de forma oficial (mediante el correo electrónico institucional) por parte de la instancia administradora y requirente al Proveedor con copia a la Ventanilla Única (con base en el dimensionamiento, respecto a las llamadas recibidas o personalizadas), considerando lo siguiente:

- Número de posiciones a habilitar.
- Número de agentes a habilitar.
- Perfil y tipos de agentes requeridos.
- Días de operación.
- Horario de operación.

Tipo de posiciones

La campaña contemplará para su atención posiciones de atención PS-I Especializados, las cuales están configuradas y descritas en el Anexo Técnico.
Asimismo, se deberán habilitar dichas posiciones por parte del Proveedor considerando los requerimientos técnicos e informativos necesarios conforme al Anexo Técnico.

Capacitación

A fin de cumplir en tiempo y forma con el objetivo establecido para la puesta en marcha de la campaña Planificatel, mencionados en el Anexo Técnico, el Proveedor deberá proporcionar la capacitación necesaria de su solución tecnológica al personal que el Instituto determine, a efecto de operar la campaña; de igual manera el Proveedor deberá incluir en sus procesos de capacitación al Instituto:

- El uso de los componentes habilitadores y las herramientas de medición para determinar el cumplimiento de los Niveles de Servicio, entregando en todos los casos materiales de consulta y referencia.
- Durante la vigencia del Contrato y conforme lo requiera la campaña, el proveedor deberá proporcionar capacitación a los agentes conforme a la solicitud de la instancia administradora y requirente.
- Durante la vigencia del Contrato, la instancia administradora y requirente podrá implementar la capacitación necesaria para fortalecer la implementación de las estrategias actuales, o en su caso, de nuevas estrategias a implementar.

Herramientas del Centro de Contacto.

El Proveedor deberá cumplir con lo especificado en los requerimientos del Servicio de Centros de Contacto IMSS, descritos en el Anexo Técnico, así como a las

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

especificaciones de la instancia administradora y requirente de la Campaña de Planificatel.

Conectividad

El Proveedor debe incluir el o los enlaces bidireccionales y en alta disponibilidad con nivel de servicio conforme a lo estipulado el Anexo Técnico, entre las instalaciones del Proveedor y el Instituto, para recibir las llamadas que atenderán los agentes y asegurar la continuidad operativa de la campaña.

Soporte Técnico

El soporte técnico será de 09:00 a 18:00 horas, en los horarios fuera de los contemplados anteriormente, será vía remota a través de los medios de comunicación definidos en la matriz de escalamiento estipulada en el Anexo Técnico.

Transparencia y Protección de datos personales

Toda información vinculada con esta Campaña es considerada confidencial y será tratada y protegida conforme a la normatividad vigente en materia de transparencia y protección de datos personales, de acuerdo a lo estipulado en el Anexo Técnico

Por lo anterior, el Proveedor deberá suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que el Instituto haya entregado o se haya generado como resultado operativo de la campaña descrita en el presente apéndice, una vez cumplida la relación contractual entre las partes o finalizada la campaña.

El Proveedor deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información señalados en el Anexo Técnico.

Sistema de Evaluación y Monitoreo

El Proveedor deberá proporcionar un sistema de monitoreo y evaluación del servicio conforme a lo señalado en el Anexo Técnico.

Reportes

El Proveedor debe incluir adicional a la herramienta del Centro de Contacto, el software descrito en el Anexo Técnico dedicado al reporteo, administración, monitoreo y base de datos, para registrar durante la vigencia del contrato la estadística de las llamadas atendidas por los agentes, el cual deberá incluir una opción para reportes en tiempo real generados por y para la Campaña de Planificatel que permita elaborar y diseñar grupos

de trabajo, supervisor, horario, DID del número telefónico, así como otros grupos a definir por parte del Instituto.

Los reportes y su frecuencia de entrega al área requirente de la Campaña Planificatel se enuncian a continuación, la metodología, tipo de formato y entrega físicas, se describen en el Anexo Técnico.

Reportes-IMSS-CCIMSS						
Campaña	Reporte	Horario de Entrega	Periodicidad			
			D	S	Q	M
Planificatel	1.-Detalle de Interacción (telefonía, medios electrónicos) de acuerdo al medio de captación	11:00		🗁		🗁
	4.-Reporte de Niveles de Servicio	11:00	🗁			🗁
	5.-Reporte de Rotación de personal	11:00				🗁
	9.-Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I	11:00		🗁		🗁
	10.-Reporte de disponibilidad, Acceso a la Infraestructura y Aplicaciones del CCIMSS y Bitácora de Fallas.	11:00				🗁
	19.-Reporte Consolidado de interacciones	11:00				🗁

Lo anterior, sin limitar a la instancia administradora y requirente de la Campaña de Planificatel de solicitar al Proveedor aquellos reportes y consultas que considere necesarias.

Finalización, Transición y/o Migración de los Servicios

Una vez finalizado el Contrato entre el IMSS y el Proveedor del Servicio de Centros de Contacto IMSS, deberá realizar la entrega conforme a lo estipulado en el Anexo Técnico de dicho contrato durante la etapa de transición.

Firmas de verificación y aceptación de servicios Campaña Planificatel.

Instancia administradora y requirente	Nombre	Firma
Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional.	Ing. Carlos Calderon Zacarias Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones.	
	Ing. Héctor Martínez Valenzuela. Titular de la División de Telecomunicaciones.	

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

APÉNDICE

Campaña de Velatorios IMSS
Especificación Técnica para la Campaña de Velatorios IMSS a través del Centro de Contacto IMSS.

Introducción

De conformidad con lo establecido en los numerales 8.1.3. y 8.1.3.2 del Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, la División de Velatorios tiene entre sus funciones, las de "Proponer proyectos de convenios y mecanismos de coordinación institucional con dependencias y entidades, así como con el sector privado en materia de velatorios y servicios funerarios", "Proponer y ejecutar acciones de mejora a los procesos del servicio de velatorios" así como "Validar los contenidos de información para la promoción de los servicios funerarios en velatorios IMSS".

Al respecto, actualmente se brinda atención telefónica para los servicios de informes y servicios funerarios.

Beneficios

Lo que se busca con el Centro de Contacto IMSS es que la información sobre estos temas sea homologada y se proporcione de manera oportuna, veraz, afectiva, cálida y cordial con el público en general que demanda estos servicios.

A través de los Centros de Contacto el Instituto podrá brindar una mejor calidad y calidez por la continuidad a los servicios funerarios que ofrece a sus usuarios, habilitando un importante medio de comunicación que permitirá satisfacer los requerimientos de los solicitantes, mediante la siguiente campaña:

- ✓ **Velatorios IMSS**: Orientación a derechohabientes, trabajadores, pensionados del IMSS y público en general sobre los trámites y servicios que brindan los Velatorios del Instituto.
- ✓ Proporcionar informes de manera inmediata y personalizada en materia de Servicios Funerarios.
- ✓ Contar con un canal de comunicación inmediato entre el Instituto y la población usuaria.
- ✓ Evitar costos de transporte o traslado a personas que soliciten orientación o servicios.
- ✓ Ampliar los canales de comunicación no presenciales de los servicios que ofrecen los Velatorios IMSS.
- ✓ Recibir asesoría especializada por parte de los agentes del Call Center ante una situación difícil para el usuario.
- ✓ Acortar los tiempos de respuesta.

El comportamiento histórico de la Campaña Velatorios desde su inicio el 25 de julio 2017 hasta el 31 de mayo de 2019, refleja los siguientes resultados de atención:

		Total-2017	Total-2018	Total-2019
Velatorios	Recibidas	1,631	3,922	1,599
	Abandonadas	9	32	22
	Atendidas	1,622	3,885	1,577
	Nivel de Servicio <20 Segundos	99.01%	98.85%	97.27%
	Tiempo de atencion (Promedio AHT)	0:04:09	0:04:41	0:05:27
	Velocidad promedio de respuesta (ASA)	0:00:01	0:00:02	0:00:11
	Abandono > 20 seg	8	29	16
	Llamadas Demoradas	19	52	47
	% Atencion	99.58%	99.17%	98.19%
	% Abandono	0.42%	0.67%	1.39%
	% Abandono > 20 Seg	0.36%	0.61%	0.93%

Instancia técnica o ventanilla única

La instancia técnica o ventanilla única es la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, quien es responsable del proceso de contratación de servicios de centros de contacto, así como del seguimiento y cumplimiento operativo y tecnológico descrito en el documentos Anexo Técnico y que el Licitante asigne para la prestación del Servicio, materia del presente instrumento, durante su vigencia.

Instancia administradora y requirente

La instancia requirente de la Campaña de Velatorios es la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas, dependiente de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales y la instancia administradora de la Campaña, será la División de Velatorios; en el marco y vigencia del contrato establecido entre el Instituto y el proveedor de servicios de centros de contacto.

Instancia ejecutora (Proveedor de servicios de Centros de Contacto IMSS)

La instancia ejecutora de la Campaña de Velatorios es el licitante ganador para la prestación de servicios del Centro de Contacto IMSS (CCIMSS), durante la vigencia del Contrato establecido para dichos fines.

Por lo cual, el proveedor proporcionará la infraestructura necesaria descrita en el documento Anexo Técnico, además de hardware y software para el desarrollo de los servicios solicitados, así como las licencias de los sistemas informáticos para la realización del servicio. Lo anterior, no limitará al Instituto para incorporar las opciones y herramientas internas que considere necesarias para mejorar el flujo de atención y la medición de resultados.

Servicios

Para la operación de la Campaña de Velatorios y sus estrategias, se deberán contar con los siguientes servicios por parte del proveedor de servicios de centros de contacto:

Al inicio de la operación y durante la vigencia del contrato se requerirá en el número 01-800-1FIBESO (342376):

- Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en inglés).
- Llamadas de entrada con Agentes PS-I.
- Buzón de Voz.
- Transferencia de llamadas.

Durante la vigencia del contrato es posible que se incremente los servicios para:

- Chat de atención a usuarios.
- Servicio llamadas entrada y salida (Call Blending).

Días y horarios de prestación del servicio

Los horarios del servicio para la Campaña de Velatorios, se definirán de acuerdo a lo siguiente:

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

La instancia administradora y requirente de la Campaña de Velatorios podrá modificar el horario establecido en este numeral, así como la definición de días festivos; derivado de las necesidades de difusión, información o atención al público en general, previo acuerdo con el Proveedor y la Ventanilla Única.

Capacidad operativa

La instancia administradora y requirente determinará el número de posiciones y agentes inscritos en la plantilla de la Campaña de Velatorios. Una vez en operación, las solicitudes de cambios o modificaciones en la plantilla deberán ser enviadas (mediante el correo electrónico institucional) por parte de la instancia administradora y requirente al Proveedor con copia a la Ventanilla Única (con base en el dimensionamiento, respecto a las llamadas recibidas o personalizadas), considerando lo siguiente:

- Número de posiciones a habilitar.
- Número de agentes a habilitar.
- Perfil y tipos de agentes requeridos.
- Días de operación.
- Horario de operación.

Tipos de posiciones

La campaña contemplará inicialmente para su atención 1 posición de atención PS-I.

Posiciones Propias del Servicio (PSI)

El proveedor designará el espacio dentro de sus instalaciones a fin de operar la campaña Velatorios, siendo posible en una segunda etapa reubicar la posición de atención en cualquier área dentro del Instituto que opera alguna campaña del presente contrato.

Al inicio de las operaciones será necesaria 1 posición PS-I que incluyen estación de servicio y componentes habilitadores de acuerdo a lo descrito en el Anexo Técnico, esta posición, será la responsable de la atención de la Campaña de Velatorios en sus líneas de atención, esto es:

- Informes
- Uso de Servicios Funerarios

Asimismo, se deberá habilitar dicha posición por parte del Proveedor considerando los requerimientos técnicos e informativos necesarios conforme a Términos y Condiciones del Anexo Técnico y Apéndice.

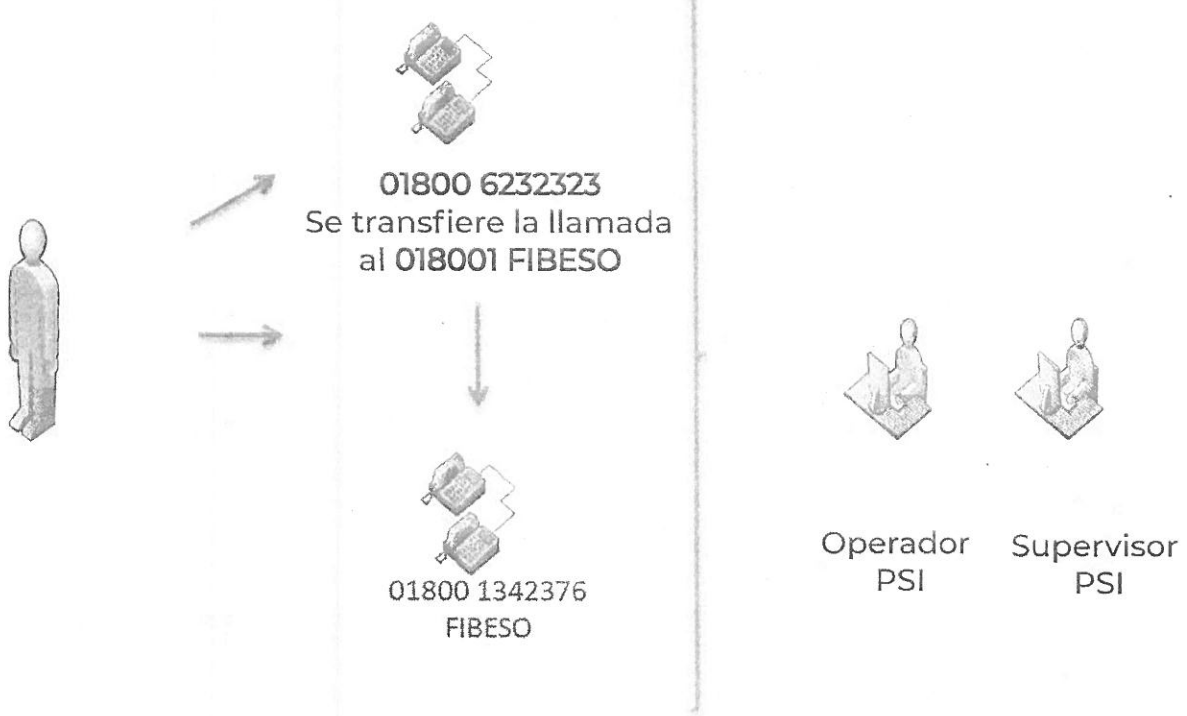
Flujos de atención o diagramas de interacción agentes – público en general

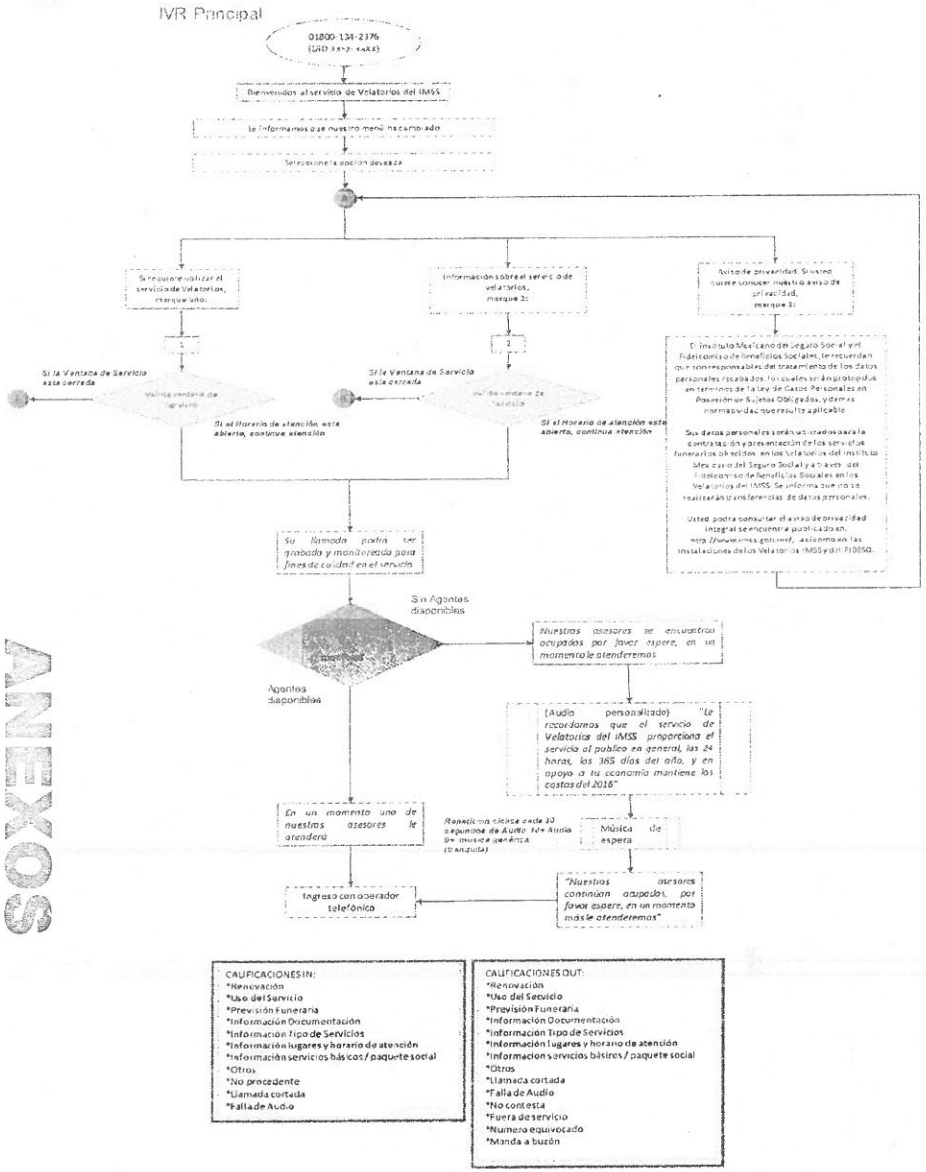
La Campaña de Velatorios brindará la difusión de información, atención y orientación al público en general conforme a los flujos de operación o diagramas de interacción del CCIMSS, la cual será establecida por la instancia administradora y área requirente del contrato.

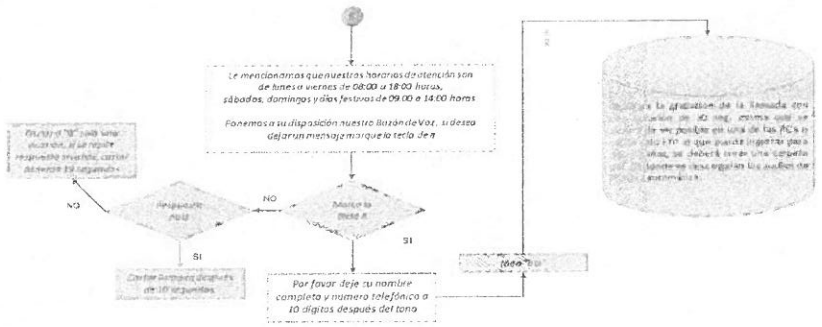
ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

Estructura


01800 6232323
Se transfiere la llamada
al 018001 FIBESO
01800 1342376
FIBESO
Operador
PSI
Supervisor
PSI





Al termino del audio del aviso de privacidad la llamada debe regresar al IVR Principal de IMSS Velatorios (01800 1342 376)

CALIFICACIONES IN:
*Renovación
*Uso del Servicio
*Previsión Funeraria
*Información Documentación
*Información Tipo de Servicios
*Información lugares y horario de atención
*Información servicios básicos / paquete social
*Otros
*No procedente
*Llamada cortada
*Falla de Audio

CALIFICACIONES OUT:
*Renovación
*Uso del Servicio
*Previsión Funeraria
*Información Documentación
*Información Tipo de Servicios
*Información lugares y horario de atención
*Información servicios básicos / paquete social
*Otros
*Llamada cortada
*Falla de Audio
*No contesta
*Fuera de servicio
*Numero equivocado
*Manda a buzón

Manuel Villalongín No. 117, 1o. Piso, Col. Cuauhtemoc,
Alcaldía Cuauhtemoc, Ciudad de México., C. P. 06500,
Tel (55) 56290200, Ext. 13110

Capacitación

A fin de cumplir en tiempo y forma con el objetivo establecido para la puesta en marcha de la campaña Velatorios, mencionados en el Anexo Técnico y Apéndice, el Licitante deberá proporcionar la capacitación necesaria de su solución tecnológica al personal que el Instituto determine, a efecto de operar la campaña; de igual manera el Licitante deberá incluir en sus procesos de capacitación al Instituto:

- El uso de los componentes habilitadores y las herramientas de medición para determinar el cumplimiento de los Niveles de Servicio, entregando en todos los casos materiales de consulta y referencia.
- Una semana antes y durante la vigencia del Contrato y conforme lo requiera la campaña, el proveedor deberá proporcionar capacitación a los agentes de conformidad a la solicitud de la instancia administradora y requirente.
- Durante la vigencia del Contrato, la instancia administradora y requirente podrá implementar la capacitación necesaria para fortalecer la implementación de las estrategias actuales, o en su caso, de nuevas estrategias a implementar.

La capacitación será responsabilidad del Proveedor y se realizará en las instalaciones del Instituto que la instancia administradora y requirente determinen y en los plazos que estas definan, observando que antes del inicio de operaciones tendrá que haberse realizado al menos una sesión de capacitación (la duración y contenido se definirán de común acuerdo por la instancia administradora y requirente y el Proveedor a la firma del contrato).

Estrategias de atención

Se define como la necesidad de atención, orientación y difusión de información específica al público en general. Por ello, podrán existir una o más estrategias implementadas o en operación dentro de la campaña.

Durante la vigencia del contrato de servicios de CCIMSS entre el IMSS y el Proveedor, la instancia administradora y requirente podrá incorporar, modificar y o cerrar en todo momento, estrategias de atención, orientación y difusión de información, considerando la operación y presupuesto disponible.

Infraestructura tecnológica

La posición PS-I para la Campaña de Velatorios se ubicará en instalaciones del proveedor.

Por lo anterior, el Proveedor deberá considerar el equipamiento de seguridad perimetral (Firewalls) que permitan habilitar esta funcionalidad conforme a lo establecido en el Anexo Técnico y Apéndice.

Instalaciones del proveedor

La instancia administradora y requirente de la Campaña de Velatorios en caso de contingencia, podrá utilizar otras de las instalaciones del proveedor, por lo cual deberá contar con lo definido en el Anexo Técnico para el caso de contingencia.

Herramientas del Centro de Contacto

El Proveedor deberá cumplir con lo especificado en los requerimientos de CCIMSS, descritos en el Anexo Técnico y Apéndice, así como a las especificaciones de la instancia administradora y requirente de la Campaña de Velatorios.

Soporte Técnico

Se otorgará vía presencial de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas, en días y horas fuera de los contemplados anteriormente, se hará vía remota a través de los medios de comunicación definidos en la matriz de escalamiento estipulada en el Anexo Técnico.

Asimismo, en caso necesario, la instancia administradora podrá solicitar soporte técnico vía correo electrónico o vía telefónica, dependiendo del caso particular que se presente.

Transparencia y Protección de datos personales

Toda información vinculada con esta Campaña es considerada confidencial y será tratada y protegida conforme a la normatividad vigente en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales, de acuerdo a lo estipulado en el Anexo Técnico.

Por lo anterior, el Proveedor deberá suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que el Instituto haya entregado o se haya generado como resultado operativo de la campaña descrita en el presente apéndice, una vez cumplida la relación contractual entre las partes o finalizada la campaña.

El Proveedor deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información señalados en el Anexo Técnico.

De conformidad con el segundo párrafo del artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Publico, el proveedor se hará acreedor a la aplicación de la pena contractual en materia de protección de datos personales.

Supuesto	Pena contractual
Transferir en cualquier momento datos personales entregados por el Instituto a cualquier tercero sin contar con autorización por escrito del IMSS.	$ 50,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados.
Utilizar los datos personales entregados por el Instituto: para fines distintos a los establecidos en cada una de las campañas que hacen uso de datos personales.	$ 50,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados.
No guardar confidencialidad respecto de los de datos personales entregados por el Instituto.	$ 50,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados.

Se aplicará la Pena Contractual en materia de protección de datos personales a la campaña que utilice datos personales: lo anterior en observancia de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Sistema de monitoreo

El Proveedor deberá proporcionar un sistema de monitoreo del servicio conforme a lo señalado en el Anexo Técnico.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Reportes

El Proveedor debe incluir adicional a la herramienta del Centro de Contacto, el software descrito en el Anexo Técnico dedicado al reporteo, administración, monitoreo y base de datos, para registrar durante la vigencia del contrato la estadística de las llamadas atendidas por los agentes. El cual deberá incluir una opción para reportes en tiempo real generados por y para la Campaña de Velatorios que permita elaborar y diseñar grupos de trabajo, supervisor, horario, DID del número telefónico, así como otros grupos a definir por parte del Instituto.

Los reportes y su frecuencia de entrega al área requirente de la Campaña de Velatorios se enuncian a continuación, la metodología, tipo de formato y entrega físicos, se describen en el Anexo Técnico.

Reportes-IMSS-CCIMSS

Campaña	Reporte	Horario de Entrega	Periodicidad			
			D	S	Q	M
VELATORIOS-Inbound	1.-Detalle de interacción (telefonía, medios electrónicos) de acuerdo al medio de captación	11:00		☑		☑
	4.-Reporte de Niveles de Servicio	11:00	☑			☑
	5.-Reporte de Rotación de personal	11:00				☑
	7.-Buzón de llamadas (fuera de la ventana de servicio)	11:00	☑			
	9.-Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I	11:00		☑		☑
	10.-Reporte de disponibilidad, Acceso a la Infraestructura y Aplicaciones del CCIMSS y Bitácora de Fallas.	11:00				☑
	19.-Reporte Consolidado de Interacciones	11:00				☑
VELATORIOS-Outbound	5.-Reporte de Rotación de personal	11:00				☑
	6.-Reporte de contactación de llamadas de salida	11:00				☑
	9.-Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I	11:00		☑		☑
	10.-Reporte de disponibilidad, Acceso a la Infraestructura y Aplicaciones del CCIMSS y Bitácora de Fallas.	11:00				☑
	19.-Reporte Consolidado de Interacciones	11:00				☑

Lo anterior, sin limitar a la instancia administradora y requirente de la Campaña de Velatorios de solicitar al Proveedor aquellos reportes y consultas no programadas durante la vigencia del contrato.

Deductiva

Las deductivas habrán de aplicarse de acuerdo al artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como al numeral 5.3.15 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestaciones de Servicios del Instituto.

Las deductivas se aplicarán por los siguientes conceptos y porcentajes:

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
Porcentaje de abandono de llamadas a partir del inicio del servicio y hasta el mes 12 de ejercicio de contrato.	Menor o igual al 5% diario El nivel de servicio mensual será el promedio simple de los promedios diarios del mes	0.5 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	5%	El concepto de abandono de llamadas es: que un usuario ha pretendido acceder al CCIMSS por la vía telefónica y por algún motivo su llamada no fue atendida. Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas: 1. [(Total de llamadas recibidas - total de llamadas atendidas) / (total de llamadas recibidas)] * 100= Porcentaje de abandono de llamadas 2. (Porcentaje de abandono de llamadas) – (nivel de servicio a cumplir *100) = Abandono a deducir 3. (Abandono a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = importe a deducir en factura
Tiempo de atención Telefonía	Mayor o igual al 82% de las llamadas de entrada atendidas antes de los 20 segundos	0.5 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	5%	El concepto de tiempo de atención es: que un usuario ha pretendido acceder al CCIMSS por la vía telefónica y por algún motivo su llamada fue respondida después de veinte segundos. Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas: 1. [(Total de llamadas atendidas - total de llamadas atendidas después de veinte segundos) / (total de llamadas atendidas)] *100 = Llamadas demoradas 2. (Nivel de servicio a cumplir * 100) - (llamadas demoradas) = Llamadas no atendidas en tiempo a deducir 3. (Llamadas no atendidas en tiempo a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = importe a deducir en factura
Calidad de operación	Mayor o igual a 95% de la meta de calidad	0.3 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	3%	El indicador evalúa una muestra de 100 monitoreos mensuales por cada campaña y servicio (chat, correo electrónico y telefonía). Aplicará para todas las PS-I. Mismas que serán evaluadas por el personal especializado de las campañas mencionadas, aplicando la deductiva en caso de no cubrir el nivel de servicio solicitado en la facturación del mes donde ocurrió el evento. Las llamadas que participan en los monitoreos, son tomadas de manera aleatoria por parte de personal del Instituto de la herramienta tecnológica del licitante. Se evaluará la calidad de la atención a través de parametros establecidos como: información correcta y completa, procedimientos adecuados, análisis y comprensión (sondeo/control) y etiqueta telefónica. [(Suma de las calificaciones individuales de los monitoreos por campaña) / (100 monitoreos por campaña)]*100= Calificación de calidad 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) - (Calificación de calidad) = Factor de calidad a deducir. 3. (Factor de calidad a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = importe a deducir en factura
Disponibilidad del Servicio de Telefonía (aplica para todas las posiciones de servicio de los tipos PS-I y PS-P incluyendo infraestructura para el servicio de IVR)	Mayor o igual al 98% del tiempo diario de la ventana de servicio	0.5 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	5%	La disponibilidad del servicio se refiere al tiempo promedio diario que debe estar disponible el servicio por cada uno de los canales de comunicación. Es decir este nivel se aplica cuando las llamadas se interrumpan por causa de la caída de algún servidor de telefonía o del propio IVR o de cualquiera de los elementos de hardware o software que conforman la solución propuesta, se mencionan algunas de ellas de manera enunciativa y no limitativa, como: Disponibilidad de la infraestructura para transferir llamadas entre el primer nivel y las instalaciones de segundo nivel. Disponibilidad de la infraestructura para que las posiciones de servicio PSP accedan a las herramientas del licitante para el desempeño de sus funciones. Disponibilidad del servicio para acceder a los reportes de la herramienta del licitante. Disponibilidad del servicio para acceder al módulo de monitoreo de supervisión de los PS-I y PSP. Disponibilidad de los 01800. Formulas: 1. [(Total de tiempo de prestación del servicio - Total del tiempo de servicio No disponible) / (Total de tiempo de prestación del servicio)] * 100= Tiempo de disponibilidad del servicio 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) – (Tiempo de disponibilidad del servicio) = Disponibilidad del servicio a deducir. 3. (Disponibilidad del servicio a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = importe a deducir en factura

Ejemplo de cálculo deductivo

No.	INDICADOR	Contrato					Deductiva noviembre 2017			
		Deductiva	Porcentaje del valor de la factura mensual	Valor de la factura mensual	Valor máximo a deducir	Nivel de servicio a cumplir	Nivel de servicio alcanzado	Nivel de servicio aplicable para la deductiva	Monto mensual a deducir	Monto mensual a deducir proporcional
1	Porcentaje de abandono	0.1	5%	$ 62,139.77	$ 3,728.39	4	0.47	0.00	$ -	$ -
2	Tiempo de atención telefónica	0.05	5%	$ 62,139.77	$ 3,106.99	82	93.53	0.00	$ -	$ -
3	Calidad de la Operación	0.02	3%	$ 62,139.77	$ 1,864.19	95	94.06	0.94	$ 35	$ 35.05
4	Disponibilidad Servicio de Telefonía	0.1	5%	$ 62,139.77	$ 3,106.99	98	100.00	0.05	$ -	$ -
5	Entrega de reportes	0.03	5%	$ 62,139.77	$ 3,106.99	5	5.00	0.00	$ -	$ -
6	Entregables del servicio	0.1	5%	$ 62,139.77	$ 3,106.99	5	5.00	0.00	$ -	$ -
	TOTAL DEDUCTIVAS									35.05
									$ /IVA	35.05

Penas Convencionales

De conformidad con lo establecido en el artículo 53 y 53 BIS de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en los numerales 5.5.8. y 5.5.8.1. de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones y de Prestación de Servicios del IMSS, la penalización se calculará a partir del día siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para iniciar la prestación del servicio, de acuerdo con los términos y condiciones expresados en la siguiente fórmula:

Pca=%d x nda x vspa

Dónde:

- Psa= pena convencional aplicable.
- %d = porcentaje determinado en la convocatorio por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.
- nda= número de días de atraso.
- vspa= valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.

Se sancionará con una pena convencional equivalente al (2.5%) sobre el valor de los servicios entregados en forma extemporánea, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.

Finalización, Transición y/o Migración de los Servicios

Una vez finalizado el Contrato entre el IMSS y el Proveedor de servicios de centros de contacto, deberá realizar la entrega conforme a lo estipulado en el Anexo Técnico de dicho contrato durante la etapa de transición.

Firmas Campaña de Velatorios

Instancia requirente y administradora	Nombre	Cargo	Firma
Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas	Autorizó: Lic. Yolanda Laguardia Jiménez	Encargada del Despacho de la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas	
	Elaboró y revisó: Lic. Jonathan Karim Romo Santoyo	Titular de la División de Velatorios	

APÉNDICE
MODELO PREVENTIVO DE ENFERMEDADES CRÓNICAS
Especificación Técnica para la Programación de Acciones de Seguimiento a través del Centro de Contacto CCIMSS

I. Objetivo

Definir los requerimientos técnicos para la comunicación entre el Centro de Contacto IMSS "CCIMSS" y los sistemas del Instituto, para dar continuidad al servicio del Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC), por medio de llamadas telefónicas de salida, envío de correos electrónicos y mensajes de texto SMS, así como a solicitud de los derechohabientes, se generen citas médicas en las Unidades de Medicina Familiar a través de las llamadas de invitación del MPEC, con base en las múltiples campañas de prevención de enfermedades crónicas que lleve a cabo el Administrador de la Campaña.

II. Descripción del Proceso

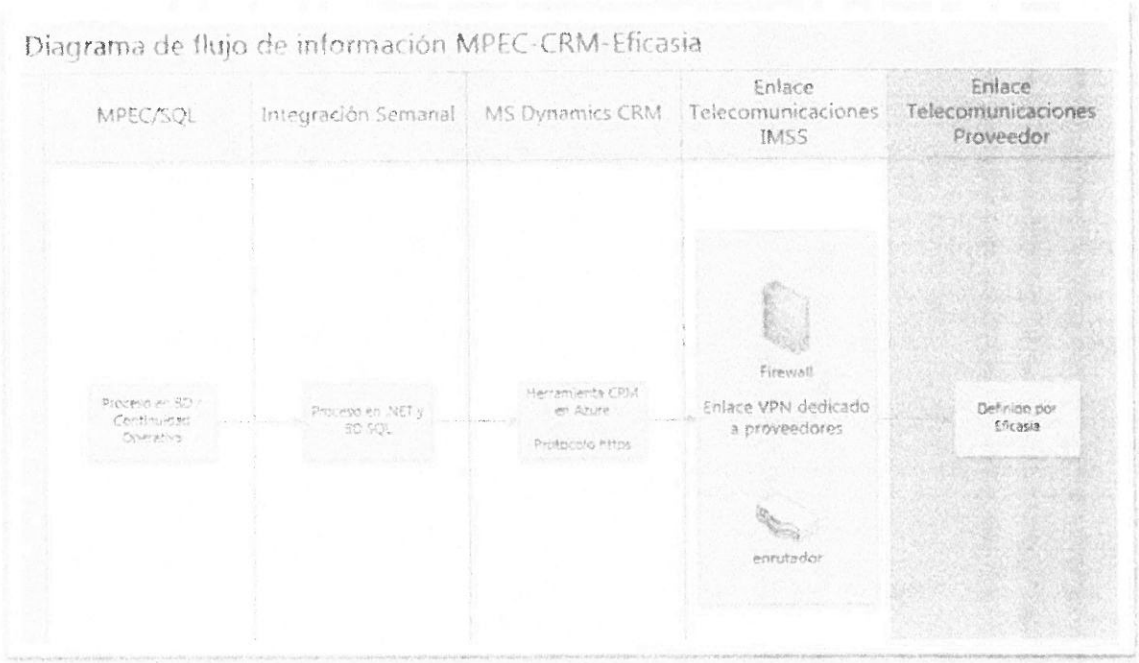
El "posible proveedor" deberá desarrollar las actividades para comunicar la aplicación que utilizarán los administradores y operadores de las campañas estratégicas para contactar a los derechohabientes con los servicios y/o aplicaciones del Instituto que intervienen en el servicio de MPEC, implementando las reglas de negocio mencionadas en el presente documento para comunicarse por medio de llamada telefónica, correo electrónico o mensaje de texto, con la finalidad de hacerles una cordial invitación para que acudan a su Unidad de Medicina Familiar para realizarse un chequeo médico, seguimiento de su padecimiento, agendarles una cita médica o el mensaje que el administrador de la campaña defina.

A dicha herramienta el administrador de la campaña y los operadores que él designe, deberán tener acceso con la finalidad de monitorear el desempeño de ésta, y de ser el caso, definir las estrategias de ajuste para que el objetivo de la campaña se cumpla satisfactoriamente. La comunicación a desarrollar involucra los siguientes escenarios:

1) Generación de scripts y mensajes de la campaña.
2) Recibir listas de marcación telefónica, de correos electrónicos y números celulares.
3) Validar regla de negocio.
4) Realizar llamadas telefónicas y/o envío de correos y/o mensajes de texto SMS.
5) Agendar citas médicas a los derechohabientes que así lo soliciten.

Diagrama de Interfaz

Proveedor	Enterprise Service Bus	Web Service Rest



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

A continuación se describe la comunicación general requerida entre el Centro de Contacto CCIMSS y los servicios y/o aplicaciones del Instituto que intervienen en el servicio de MPEC, para cada uno de los escenarios involucrados en dicho servicio:

1) **Alcance:**

Tener información para estratificar y evaluar el riesgo de un mayor número de derechohabientes no usuarios de los servicios de salud del IMSS e incrementar la reclasificación de los estratos de las enfermedades del Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas.

2) **Generación de scripts y mensajes de la campaña**

Objetivo: Generar los mensajes que serán emitidos a los derechohabientes a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto SMS.

El "posible proveedor" adecuará con base a su experiencia, los scripts generados por el administrador de la campaña con la finalidad de enriquecerlos para que sean cordiales y concretos para que influyan positivamente en los derechohabientes para que se cumpla el objetivo de la campaña, y una vez que haya realizado las adecuaciones a los scripts que consideró necesarios, los regresará al administrador de la campaña para su aprobación e implementación.

El "posible proveedor", deberá retroalimentar al administrador de la campaña por medio de las listas que se le proporcionaron, informando el status de contactar al derechohabiente, con el propósito de llevar a cabo el seguimiento respectivo que defina el administrador.

3) **Recibir listas de marcación telefónica, de correos electrónicos y números celulares**

Objetivo: Contar con la información de los derechohabientes a los que se van a dirigir las campañas que le proporcionará el administrador de la campaña.

El "posible proveedor" deberá proporcionar la herramienta tecnológica para contacto con el derechohabiente, en la cual el administrador de la campaña proporcionará al proveedor las listas de contactos de los derechohabientes a los cuales está dirigida la campaña.

Una vez que el "posible proveedor" defina su herramienta tecnológica, y en conjunto con el administrador de la campaña definirán el mecanismo de entrega-recepción de las listas de contacto.

4) **Validar regla de negocio**

Objetivo: El "posible proveedor", deberá apegarse a las reglas del negocio emitidas por el administrador de la campaña.

El "posible proveedor", será responsable de aplicar las reglas de negocio emitidas por el administrador de la campaña de acuerdo a la metodología que haya definido previamente para llevar a cabo las campañas específicas del MPEC.

Con base en la fecha y hora seleccionada en el método anterior, se podrá seleccionar (agendar cita) que deberá ser comunicado a los servicios y/o aplicaciones del Instituto para su validación.

De esta manera, los servicios y/o aplicaciones del Instituto entregarán la confirmación o rechazo de la cita médica requerida, devolviendo la información al aplicativo del Centro de Contacto CCIMSS:

5) **Realizar llamadas telefónicas y/o envío de correos y/o mensajes de texto SMS**

Objetivo: Contactar a los derechohabientes que se encuentra dentro del Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas.

El "posible proveedor", deberá realizar llamadas telefónicas y/o envío de correos electrónicos y/o envío de mensajes de texto SMS con base a las listas proporcionadas por el administrador de la campaña y de acuerdo a las reglas del negocio establecidas.

El "posible proveedor", deberá llevar un registro y control de las modalidades de contacto con los derechohabientes.

6) Agendar citas médicas a los derechohabientes que así lo soliciten

Objetivo: Agendar las citas telefónicas a los derechohabientes a los que se les dirigió la campaña del MPEC y que en su llamada telefónica soliciten una cita.

El "posible proveedor", deberá realizar el registro de las citas agendadas a los derechohabientes que se les haya marcado para alguna invitación de las campañas del MPEC y que decidan en ese momento realizar su programación de cita. Los agentes del Centro de Contacto CCIMSS deberán aplicar los procesos y reglas de negocio que vienen descritas en el apéndice de la campaña de CITA médica Telefónica.

III. Reglas de Negocio

A continuación, se describen de manera enunciativa más no limitativa, las reglas de negocio para la campaña del Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas, las cuales podrán modificarse o agregarse de acuerdo a las revisiones técnicas conjuntas entre el personal del "posible proveedor" y del administrador de la campaña, durante la vigencia del contrato.

1. El CCIMSS únicamente podrá realizar llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos y envío de SMS a los contactos que sean proporcionados por el administrador de la campaña a través de las listas.

2. El CCIMSS deberá realizar un máximo de dos marcaciones a cada contacto telefónico descrito en las listas proporcionadas por el administrador de la campaña.

3. Si la primera llamada no fue exitosa, se deberá marcar máximo una ocasión más. Dicha marcación adicional deberá ser en otro día y horario (se propone que la 2ª llamada se realice 3 horas después de la hora en que se realizó la 1ª llamada), éstas llamadas serán durante el tiempo que dure la campaña.

4. El CCIMSS deberá informar al administrador de la campaña el inicio y el final de cada ronda de marcación.

5. El CCIMSS deberá llevar un reporte final con el estatus de las llamadas realizadas.

6. Los agentes PS-I asignados a la campaña MPEC, deberán atender los horarios de 08:00 a 20:00 horas de lunes a viernes y sábados de 10:00 a 16:00 horas.

7. Para la atención telefónica a través de PS-I en instalaciones del "posible proveedor", sólo serán susceptibles de ser facturados los auxiliares propios del servicio como "Disponible", "tiempo hablado" y "tiempo en hold". Cualquier otro auxiliar utilizado no se considerará facturable, tales como: "Asesoría y Capacitación", "No Disponible", "comida", "asuntos personales", "Retroalimentación de Calidad y Supervisión" y "ACW" (After Call Work de sus siglas en ingles). En todos los casos los soportes de facturas deberán incluir el detalle de todos los auxiliares.

8. El número de estaciones de trabajo, personal PS-I y canales de servicio para la atención de la campaña MPEC serán los establecidos en común acuerdo por el administrador de la campaña y el "posible proveedor", las estaciones de trabajo y personal PS-I de atención a la campaña adicional a lo establecido por el administrador de la campaña, no será susceptible de cobro por parte del proveedor.

9. El Instituto en común acuerdo con el administrador de la campaña determinarán la cantidad de estaciones de trabajo, personal PS-I y canales de servicio para la campaña MPEC durante toda la vigencia del contrato y podrán ser redimensionados de acuerdo a la demanda y las necesidades propias de la campaña y el administrador de la campaña.

10. En todos los casos las solicitudes de incremento o decremento en el número de estaciones de trabajo, personal PS-I y canales de servicio, deberá contar con la autorización por parte del administrador de la campaña, de no contar con esta ampliación en el personal PS-I y estaciones de trabajo o en su caso a los minutos de atención por parte de la campaña MPEC, el cobro se limitará a lo solicitado y autorizado por el administrador de la campaña.

11. Los agentes del CCIMSS deberán aplicar todas las reglas de negocio y procesos de la campaña de Cita Médica Telefónica cuando el derechohabiente solicite cita.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

12. El "posible proveedor", deberá implementar los procesos necesarios para que sus agentes se conecten a la campaña de Cita Médica Telefónica únicamente cuando los derechohabientes la soliciten en la invitación derivada del MPEC, sin necesidad de transferencia de llamada.

13. El "posible proveedor" proporcionará al administrador de la campaña y al personal que defina, el acceso a la Herramienta Tecnológica para contacto con el derechohabiente definiendo previamente el tipo de acceso (Consulta, lectura o el que se considere necesario).

IV. Consideraciones

Para facilitar la implementación de la comunicación descrita en el presente Apéndice, el Instituto en común acuerdo con el administrador de la campaña designará personal para llevar a cabo reuniones técnicas con el personal que sea designado por el "posible proveedor" mediante las cuales se establezcan los criterios de comunicación y revisión de las reglas de negocio existentes para la campaña del MPEC, así como las especificaciones técnicas detalladas para la comunicación con sus servicios y/o aplicativos.

V. Requerimientos Adicionales

El "posible proveedor" deberá:

- Proporcionar una Herramienta Tecnológica para contacto con los derechohabientes, la cual deberá estar integrado a su plataforma telefónica y a la base de datos del MPEC. Dicha herramienta deberá ser definido en común acuerdo con el administrador de la campaña para cubrir las necesidades de las campañas del MPEC, así como los nuevos requerimientos que sean agregados durante la duración del contrato con base en los requerimientos que establezca el administrador de la campaña.

- Tener la capacidad de integrar las llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de texto SMS así como los reportes necesarios de la gestión de cada una de las Campañas del MPEC. Todo esto con la finalidad de tener una sola herramienta de gestión y comunicación con los derechohabientes.

- Realizar las acciones necesarias para que los números que visualizan los derechohabientes sean correspondientes a la ciudad a la que se llama.

- Desarrollar la comunicación con los servicios y/o aplicaciones del Instituto utilizando al menos:

    1. Servicios Web
    2. Soporte XML
    3. Soporte SSL para HTTPS (One Way)
    4. JSON, acrónimo de JavaScript Object Notation
    5. Elementos de seguridad en la comunicación

- El licitante deberá proponer la implementación de mejores prácticas priorizando la atención de los servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, chat boot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, block chain, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada), con la finalidad de reducir costos de operación, para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 3 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del centro de contacto a través de su operación mediante agentes virtuales o automatización de la operación. Las propuestas de automatización deberán realizarse de manera conjunta por escrito al administrador de cada campaña y al área técnica. Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.

- Considerar la siguiente tecnología empleada en el enlace de comunicación con la Herramienta Tecnológica proporcionada por el Instituto:

    1. Servidor de bus empresarial OSB 11g o superior.
    2. Servidor de aplicaciones WebLogic Server 12 o superior.

3. La interacción con la Herramienta Tecnológica proporcionada por el Instituto que implica el desarrollo de componentes por parte del "posible proveedor" a un Web Service del Instituto, con independencia del sistema de base de datos que tanto el Instituto como el "posible proveedor" manejan.

- Incluir la implementación de los códigos de error que defina el Instituto, en el desarrollo de la comunicación con los servicios y/o aplicaciones del mismo.

- Definir el personal encargado del cumplimiento de éste Apéndice para efectos de comunicación desarrollo, pruebas y aceptación por parte del proveedor.

- Obtener la aceptación del Instituto con la finalidad de garantizar la continuidad operativa, a través de pruebas de comunicación, funcionalidad y volumen, antes del primer día de inicio del contrato.

- En caso de que el proveedor deba realizar algún desarrollo de sistemas, la titularidad de los derechos quedará a favor del Instituto, dicho desarrollo deberá ser por medio de esquemas de web services o similares, con la finalidad de estar en posibilidad de reutilizarlos posteriormente.

- En caso de desarrollos futuros solicitados por el Instituto, el proveedor deberá realizar dichos desarrollos en un ambiente no productivo y, una vez que el equipo técnico y de desarrollo del Instituto otorgue el visto bueno, implementar las mejoras en ambiente productivo, lo anterior para no afectar el ambiente operativo.

- Incluir la implementación de códigos de error en el desarrollo de la comunicación con los servicios y/o aplicaciones del Instituto.

- El Instituto designara al responsable de la ejecución de las pruebas funcionales, así como emitir visto bueno y en su caso aceptación.

- Obtener la aceptación del Instituto derivado de pruebas de comunicación, de funcionalidad y de volumen, con la finalidad de garantizar la continuidad operativa, antes del primer día de puesta en marcha de este servicio, para lo cual se hace mención de que la tecnología empleada en el enlace de comunicación para la herramienta proporcionada por el instituto es la siguiente, el proveedor deberá adecuar sus sistemas para que operen al menos con:

  1. Servidor de bus empresarial OSB 11g o superior.
  2. Servidor de aplicaciones WebLogic Server 12 o superior.
  3. La interacción con la Herramienta Tecnológica proporcionada por el Instituto que implica el desarrollo de componentes por parte del "posible proveedor" a un Web Service del Instituto, con independencia del sistema de base de datos que tanto el Instituto como el "posible proveedor" manejan.

  Pudiendo el Instituto solicitar durante la vigencia del contrato modificar esta infraestructura conforme a sus necesidades:

- Proporcionar al personal del Instituto un sistema integral electrónico de monitoreo de la operación, reporteo y supervisión del servicio, el cual será vía internet y permitirá verificar, visualizar, monitorear la pantalla on-line de los agentes telefónicos PS-I y en su caso intervenir para temas de seguimiento y calidad en la operación por parte del área administradora del contrato, esta sistema será en tiempo real, el sistema de monitoreo deberá incluir todos los medios de atención utilizados por la campaña MPEC.

- Para supervisión y monitoreo de la campaña por parte del administrador, el proveedor instalará la infraestructura necesaria para poder tener acceso a internet en instalaciones de Hamburgo No.18, Planta Baja, Colonia Juárez, o donde el administrador de la campaña lo indique, de acuerdo a lo descrito en el Anexo Técnico, esto es equipo de monitoreo (pantallas, equipo de cómputo, mobiliario y enlace de comunicaciones, acorde a lo descrito al Anexo Técnico).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Horario de atención para la campaña MPEC, serán:

De lunes a viernes	08:00 – 20:00 Horas
Sábados	10:00 – 16:00 Horas

Los cuales pueden ser modificados en cualquier momento de la vigencia del contrato.

- La supervisión de la campaña MPEC será en Hamburgo No.18, Planta Baja, Colonia Juárez o donde el administrador de la campaña o el Instituto determine.

- El número de posiciones iníciales para la campaña de MPEC serán de 5, siendo posible solicitar altas y bajas de acuerdo a las necesidades del Instituto.

- Garantizar que el AHT (tiempo promedio de llamada) sea igual o menor a 00:03:00 (3 Minutos) por llamada.

- El CCIMS ofertado en ésta campaña deberá encontrarse en la CDMX como sitio principal de operaciones.

- El "posible proveedor" proporcionará al operador telefónico la infraestructura con al menos las siguientes especificaciones: sillas ergonómicas así como de diadema telefónica, micrófono de cancelación de ruido, de acuerdo a lo expuesto en el documento Anexo Técnico.

- El administrador de la campaña solicitará al "posible proveedor", la incorporación de mensajes de bienvenida, avisos de privacidad y aquellos que el Instituto determine dentro del IVR para la campaña MPEC.

VI. Obligaciones del "posible proveedor" en materia de protección de datos personales.

- Además del apego que el "posible proveedor" deberá tener en función de los requerimientos descritos en los documentos Términos y Condiciones y Anexo Técnico respecto al manejo de datos personales, el "posible proveedor" deberá suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que el Instituto haya entregado o se haya generado como resultado operativo de la campaña descrita en el presente apéndice una vez cumplida la relación contractual entre las partes, por lo anterior, el "posible proveedor" deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico.

- La información proporcionada por el Administrador de la Campaña:

  1. Deberá estar disponible únicamente por el personal autorizado dentro del CCIMSS.
  2. Nunca deberá ser extraída fuera de las instalaciones del CCIMSS por ningún medio impreso o magnético.

- Los equipos de cómputo utilizados para las campañas del MPEC por parte de los agentes deberá tener deshabilitados los puertos USB, CD, Bluetooth o cualquier medio de almacenamiento.

- Las estaciones de trabajo de los agentes no deberán tener conexión abierta a Internet.

- Durante los horarios de servicio de los agentes del CCIMSS está prohibido el uso de equipos móviles de telecomunicaciones como: celulares, relojes inteligentes, cámaras web, videocámaras o cualquier dispositivo que pueda tomar fotografías.

- El proveedor deberá implementar las herramientas necesarias para bloquear los ataques cibernéticos, así como la extracción de información sin autorización.

- El proveedor deberá firmar una carta responsiva en el que se compromete a salvaguardar la información del Administrador de la Campaña.

VII. De los reportes

Los reportes pueden agregarse o eliminarse durante la vigencia del contrato. Los reportes iniciales son los siguientes:

Campaña	Modalidad	Reporte	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual
MPEC	Telefonía	Reporte de llamadas realizadas				X
		Reporte de contactación de llamadas de salida				X
		Reporte de citas médicas agendadas a través de la campaña de MPEC				X
		Reporte de encuestas de satisfacción				X
		Reporte de niveles de servicio	X			X
		Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I	X			X
		Histórico de las interacciones (Rondas 1, 2 y 3)	X			X
		Reporte de rotación de personal				X
		Reporte de disponibilidad, Acceso a la infraestructura y aplicaciones del CCIMSS y Bitácora de fallas				X
	SMS	SMS enviados	X			
		SMS enviados / Recibidos				X
	Correo electrónico	Correos enviados	X			
		Correos enviados / Recibidos				X

Reportes SMS

1. Reporte de SMS enviados de manera diaria de acuerdo a la lista de personas asignada por el administrador de la campaña.
2. Reporte de SMS enviados y recibidos exitosamente personas asignada por el administrador de la campaña.

Reportes Correo electrónico

3. Reporte de Correo electrónico enviados de manera diaria de acuerdo a la lista de personas asignada por el administrador de la campaña.
4. Reporte de Correo electrónico enviados y recibidos exitosamente personas asignada por el administrador de la campaña.

VIII. De las deductivas

Indicador	Nivel de Servicio a Cumplir	Deductiva	Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual	Explicación y fórmula de aplicación
Tiempo promedio de llamada o conversación AHT	Menor o igual a 3 minutos del total de las llamadas atendidas	0.5 por cada minuto de incumplimiento de nivel de servicio	5%	El concepto de tiempo promedio de llamada o conversación se refiere a utilizar de manera eficiente el tiempo de conexión Para medir y aplicar la deductiva se utilizara las siguientes formulas: 1. Total de tiempo de conversación de PS-I en IVR/ Total de llamadas realizadas = Tiempo promedio de conversación 2. Tiempo promedio de conversación – Nivel de servicio a cumplir = Tiempo a deducir 3. (tiempo a deducir) * (deductiva) * (valor de porcentaje del

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

				nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en la factura
Entregables de servicios relacionados con los conceptos de Ubicación de personal PS-I Manual e instructivos operativos Rotación de personal PS-I Implementación del CRM conforme a los descrito en presente documento	Por cada día hábil de atraso posterior a la fecha de entrega por concepto por campaña	0.5 por cada día de atraso	5%	1. (Total de días de entrega – Total de días autorizados) = Días de atraso 2. (Días de atraso) *(Deductiva) * (Valor de porcentaje de nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = importe a deducir en la factura
Entrega de reportes	Por cada día hábil de atraso posterior a la fecha de entrega	0.03 por cada día de atraso por reporte	5%	1. Total de días de la entrega – total de días autorizados = Días de atraso 2. (Días de atraso) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Disponibilidad del Servicio Telefonía	Mayor o igual al 98% del tiempo diario de atención	0.5 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	5%	La disponibilidad del servicio se refiere al tiempo promedio diario que debe estar disponible el servicio por cada uno de los canales de comunicación. Es decir, este nivel se aplica cuando las llamadas se interrumpan por causa de la caída de algún servidor de telefonía o del propio IVR o de cualquiera de los elementos de hardware o software que conforman la solución propuesta, se mencionan algunas de ellas de manera enunciativa y no limitativa, como: • Disponibilidad del servicio para acceder a los reportes de la herramienta del proveedor • Disponibilidad del servicio para acceder al módulo de monitoreo de supervisión de los PSI y PSP • Disponibilidad de telefonía para la realización de llamadas Formulas: 1. [(Total de tiempo de prestación del servicio - Total del tiempo de servicio No disponible) / (Total de tiempo de prestación del servicio)] * 100= Tiempo de disponibilidad del servicio 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) – (Tiempo de disponibilidad del servicio) = Disponibilidad del servicio a deducir 3. (Disponibilidad del servicio a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Calidad de Operación	Mayor o igual a 95% de la meta de calidad	0.3 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	3%	El indicador evalúa una muestra de 100 monitoreos en tiempo real mensuales por cada campaña y servicio (chat, correo electrónico y telefonía). Aplicará para todos los operadores PS-I. Mismas que serán evaluadas por el personal especializado de las campañas mencionadas, aplicando la deductiva en caso de no cubrir el nivel de servicio solicitado en la facturación del mes donde ocurrió el evento. Las llamadas deberán ser evaluadas de manera aleatoria serán consideradas para los monitoreos. Se evaluará la calidad de la atención a través de parámetros establecidos en común acuerdo con el proveedor. Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las tres partes que conforman la fórmula de cálculo final: 1. [(Suma de las calificaciones individuales de los monitoreos por campaña) / (100 monitoreos por campaña)]*100= Calificación de calidad 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) - (Calificación de

				calidad)= Factor de calidad a deducir. 3. (Factor de calidad a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

Firman al calce las áreas responsables:

Área Responsable	Nombre y cargo del responsable de la campaña	Firma
Campaña denominada Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas Dirección de Prestaciones Médicas Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel	**Dr. Manuel Cervantes Ocampo** Titular de la Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel	

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Apéndice "Mesa de Servicios Tecnológicos"
Servicios de Centros de Contacto
CCIMSS

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

Contenido

1.	Objetivo del documento	4
2.	Situación Actual	4
3.	Objetivo	5
4.	Alcance	6
5.	Implementación	6
5.1	Implementación de los componentes	6
5.1.1	Del IVR	7
5.1.2	Del sistema de monitoreo	7
5.1.3	De la infraestructura Tecnológica	7
5.1.3.1	De las Estaciones de Trabajo	8
5.1.3.2	De la Conectividad	9
5.1.3.3	PS-P	9
5.1.4	Tipo de agentes	9
5.1.4.1	Agentes PS-I MST Primer Nivel	9
5.1.4.1.1	Funciones, requisitos mínimos y obligaciones de los agentes PS-I MST Primer Nivel	9
5.1.4.1.2	Horario de Operación de los agentes PS-I MST Primer Nivel.	10
5.1.4.1.3	Solicitud de agentes PS-I MST Primer Nivel	11
5.1.4.1.4	Cambio de agentes PS-I MST Primer Nivel a solicitud del Instituto	11
5.1.4.1.5	Agentes Eventuales PS-I MST Primer Nivel	12
5.1.4.2	Agentes PS-I MST Segundo Nivel Bajo Demanda	12
5.1.4.2.1	Funciones, requisitos mínimos y obligaciones de los agentes PS-I MST Segundo Nivel	13
5.1.4.3	Horario de Operación de los agentes PS-I MST Segundo Nivel.	14
5.1.4.4	Solicitud de agentes PS-I MST Segundo Nivel	14
5.1.4.5	Cambio de agentes PS-I MST Segundo Nivel a solicitud del Instituto	14
5.1.5	Gerente de calidad Bajo Demanda	15
5.1.6	Supervisor de campaña Bajo Demanda	15
5.1.7	Gerente de Campaña	15
5.1.8	Ventana de Servicio	16
5.1.9	Pantallas de monitoreo	17
6.	Del Licenciamiento	17
7.	Requerimientos Funcionales	18
7.1	Integraciones	18
7.2	De los reportes de la herramienta	18
8.	Operación	19
8.1	Entregables de operación (Reportes)	19
9.	Transferencia de Conocimiento	21
10.	De las instalaciones alternas de la campaña	21
11.	Calidad en el Servicio	22
11.1	Niveles de servicio	22
12.	Deductivas	22
13.	Penas Convencionales	25
14.	De los cambios en Software y hardware.	26
15.	Confidencialidad de la información	26
16.	Finalización de los Servicios	26
17.	Firmas de elaboración, revisión y aprobación	27

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción de la actualización	Elaborado por
0.1	30/05/2019	Elaboración de documento	Hermilo Salas Morales
0.2	30/05/2019	Revisión del documento	Cibeles Torres Henestrosa
1.0	31/05/2019	Aprobación del documento	Alfonso Uribe Cueli
1.1	19/08/2019	Elaboración de documento	Hermilo Salas Morales
1.2	20/08/2019	Revisión del documento	Cibeles Torres Henestrosa
2.0	20/08/2019	Aprobación del documento	Alfonso Uribe Cueli
2.1	27/08/2019	Ajuste del documento	Hermilo Salas Morales
2.2	27/08/2019	Revisión del documento	Cibeles Torres Henestrosa
3.0	27/08/2019	Aprobación del documento	Alfonso Uribe Cueli

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

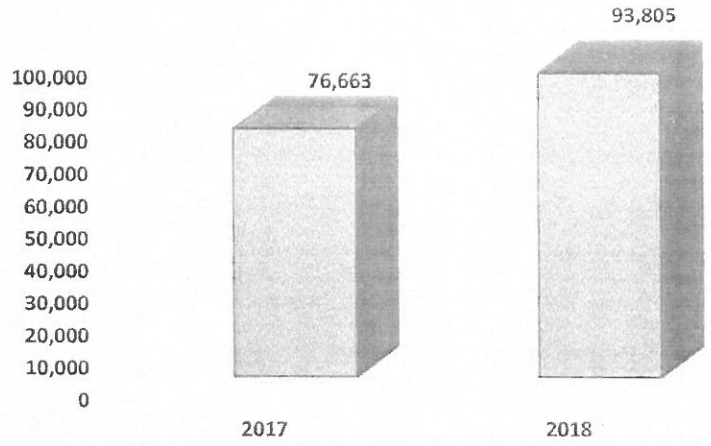
1. Objetivo del documento

Establecer las necesidades específicas de la operación de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos (DMST) y a su vez, manifestar los requerimientos mínimos para garantizar la continuidad operativa de su CCIMSS.

2. Situación Actual

La Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), es el punto único de contacto de los usuarios del INSTITUTO a nivel nacional, actualmente la Mesa de Servicios Tecnológicos cuenta con 6 posiciones PSI y 7 posiciones PSP, para gestionar la solución de incidencias y/o requerimientos que pueden afectar la continuidad operativa de servicios que proporciona la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT); dichos servicios soportan los procesos médicos, de incorporación, recaudación y demás procesos administrativos del INSTITUTO; funciona como puerta de enlace para gestionar con las áreas internas de la propia DIDT; así como con otras áreas normativas, la resolución de incidentes, atención de requerimientos y gestión de cambios.

Durante el periodo del 2017 - 2018 la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico a través de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), ha realizado la atención de 170,468 solicitudes de servicios tecnológicos en beneficio de los usuarios y derechohabientes.

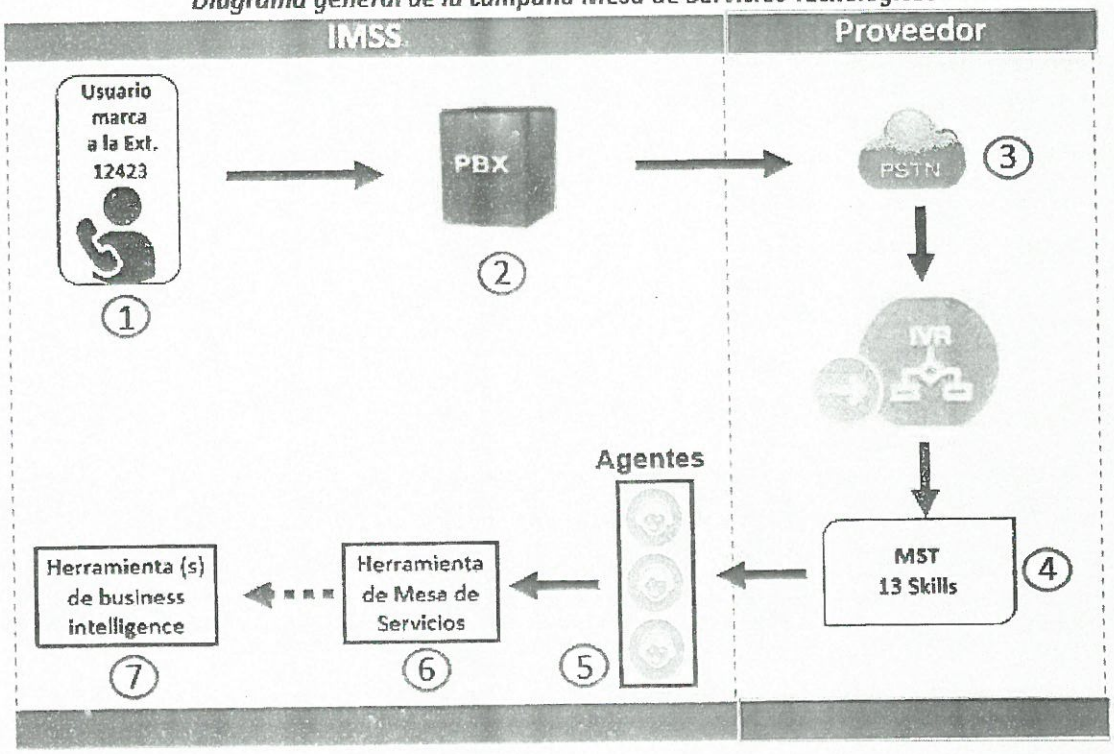


Esta campaña se ubica en el inmueble del INSTITUTO donde se encuentra la División de Mesa de Servicios Tecnológicos, operando hoy en: Toledo 21, PB, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.

La campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos recibe las solicitudes de servicio que atiende el CCIMSS mediante las líneas telefónicas internas en la extensión 12423, el INSTITUTO proporciona al proveedor troncales digitales del tipo SIP (Protocolo de Inicio de Sesiones) o R2 de telefonía en el inmueble ubicado en Toledo 21.

A continuación, con carácter ilustrativo, se muestra de manera general la interacción actual de los elementos del CCIMSS Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos.

Diagrama general de la campaña Mesa de Servicios Tecnológicos



1) El usuario marca la extensión 12423
2) La interacción pasa por el PBX del INSTITUTO
3) Llamada pasa al PSTN del proveedor
4) Se enlaza al IVR de la Campaña MST, donde el usuario es direccionado por el skill que haya elegido
5) La llamada es distribuida al equipo de agentes telefónicos (PS-I MST Primer Nivel y PS-P)
6) Todas las llamadas quedan vinculadas entre la herramienta de centro de contacto del proveedor y la herramienta de Mesa de Servicio del INSTITUTO por medio de una integración.
7) La información obtenida por la integración es explotada en el software de Business Intelligence con el cual cuenta el INSTITUTO.

En el documento "IVR - MST" se describe el árbol de decisión que actualmente está configurado en la campaña y en el documento "Distribución del área de operaciones de la MST", se describe la distribución actual de las posiciones y el área de operaciones de la campaña.

3. Objetivo

Obtener con un servicio que a través del Centro de Contacto permita dar continuidad y operar una Mesa de Servicios Tecnológicos, que funge como punto único de contacto para que los usuarios institucionales de todos los servicios de TIC hagan llegar sus solicitudes, a efecto de que se realicen el registro, atención y seguimiento de las solicitudes recibidas.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

4. Alcance

Establecer y Operar un Servicio con una herramienta tecnológica de administración de centros de contacto que cuente con los derechos de uso y/o licenciamiento necesario para operar, estaciones de trabajo con todos los componentes habilitadores y agentes telefónicos a solicitud del instituto; así como toda la infraestructura tecnológica necesaria para operar.
El proveedor se compromete a proporcionar toda la documentación de acuerdo con los procesos del MAAGTIC-SI.

Toda la infraestructura, herramientas, software, hardware, y componentes que formen parte de la solución, que proporcione el proveedor deberá ser de tecnología actual.

5. Implementación

En su propuesta el proveedor debe integrar un plan de trabajo donde se establezca de manera general las actividades que desarrollarán para la implementación del Centro de Contacto de la Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos **(MST)**, al inicio del operaciones o periodo de transición (a más tardar el día hábil siguiente a la fecha de comunicación del fallo) el proveedor deberá reunirse con el administrador de la campaña para revisar y detallar el plan de trabajo para habilitar los componentes de software, comunicaciones y hardware para conectar las aplicaciones y servicios institucionales para atender solicitudes en un primer nivel de soporte, entre los que se incluyen de manera enunciativa mas no limitativa: MAINFRAME, SICADIT, SINDO, CANASE, PREI, entre otras que se utilizarán en las estaciones de trabajo de la campaña MST, para atender al usuario Institucional que levante una solicitud de servicio en la MST.

Dentro de los primeros 5 días naturales posteriores a la fecha de comunicación del fallo, el proveedor deberá realizar una reunión de Inicio de Proyecto (Kick off), en la cual presentará al responsable del proyecto, responsable del seguimiento del proyecto y responsable técnico.

Cabe señalar que la Campaña MST iniciará operaciones el día 01 de Octubre del 2019.

5.1 Implementación de los componentes

El proveedor se obliga a proporcionar todo el equipamiento necesario, herramientas, configuraciones, instalaciones, recursos y componentes de la solución para la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos, al inicio de operaciones de la campaña (1 de octubre 2019).

El proveedor será responsable del seguimiento y éxito de las pruebas de integración de todos los dispositivos, sistemas y productos de entrega del servicio que se requiera, considerando que la totalidad de las pruebas de funcionalidad deberán estar concluidas de manera satisfactoria por parte del proveedor y aprobadas por el responsable de la operación de la Mesa de Servicios Tecnológicos y el Administrador de la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos, con la finalidad de no afectar la operación y se concluya la totalidad de las actividades de transferencia del plan de trabajo establecido.

El proveedor se obliga a entregar máximo a los 15 (quince) días naturales contados a partir del inicio de operaciones y de acuerdo con el plan de trabajo detallado la siguiente documentación que se enlista de manera enunciativa más no limitativa, derivado de las actividades del inicio de vigencia del servicio.

- Memoria técnica de la instalación de la campaña
- Diagrama de arquitectura al inicio del servicio
- Bitácora de elementos instalados para las estaciones de trabajo (equipo de cómputo, mamparas, diademas, no break y demás componentes habilitadores)
- Memoria técnica de las integraciones
- Diagrama del IVR

5.1.1 Del IVR

La campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos requiere contar con la configuración y operación del menú interactivo de voz (IVR) como lo indique el Administrador de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos, para lo cual, se proporciona un documento que detalla la estructura del actual. La entrega y liberación a producción debe realizarse, de acuerdo con el plan de trabajo detallado.

En el documento "IVR - MST" se describe el árbol de decisión que actualmente está configurado en la campaña, el cual deberá estar disponible en el plazo establecido anteriormente.

El Instituto podrá solicitar durante la vigencia del contrato modificaciones en la configuración, sin que implique un costo adicional para el Instituto; el Instituto podrá solicitar con al menos 1 día de anticipación la modificación requerida.

5.1.2 Del sistema de monitoreo

El proveedor debe proporcionar una herramienta que permita realizar el monitoreo automático de llamadas de acuerdo con lo siguiente:

- Monitoreo vía internet
- Monitoreo en tiempo real (monitoreo en línea)
- Grabación y consulta del 100% de interacciones (llamadas con el usuario), que incluya audio y video en línea dentro del tiempo estipulado.
- Descarga del audio de las llamadas en formato mp3
- Descarga y exportación de reportes en formato Excel, se ejemplifican algunos de ellos de manera enunciativa mas no limitativa, interacciones registradas en IVR, tiempo de conexión de los agentes telefónicos, etc.
- Todas las descargas deberán permitir elegir de manera libre el periodo de tiempo a consultar en línea dentro del tiempo estipulado.

5.1.3 De la infraestructura Tecnológica

El proveedor deberá proporcionar toda la infraestructura necesaria con las capacidades que permitan cumplir con los niveles de servicio especificados en este documento; así mismo podrá realizar los ajustes necesarios para poder mantener los niveles de servicio.

En caso de que el Instituto lo considere necesario el proveedor realizará las acciones correspondientes para habilitar en una instalación alterna que determine el Instituto donde la Mesa de Servicios Tecnológicos pueda continuar operando sin que esto genere un costo adicional para el INSTITUTO.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

5.1.3.1 De las Estaciones de Trabajo

El proveedor deberá habilitar por completo máximo el 1ro de octubre de 2019 (inicio de operaciones), 14 estaciones de trabajo para la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos, o bien las que el Administrador de la Campaña solicite.

Todas las estaciones se habilitarán en las instalaciones que ocupe la Mesa de Servicios Tecnológicos las cuales, de manera enunciativa más no limitativa, deberán cumplir las siguientes características:

		Estaciones de trabajo		
Elemento	Características	PS-P	PS-I MST Primer Nivel	PS-I MST Segundo Nivel
Sillas	Ergonómicas con respaldo, giratorias y reclinables, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos	X	X	X
Diademas	Alámbricas estereofónicas con controlador de volumen que integre características DSP para el procesamiento digital de la voz compatible con la mayoría de las tecnologías de USB con micrófono y supresor de ruido, tipo Plantronics o equivalente	X	X	X
Cableado	En buenas condiciones	X	X	X
Mampara con gaveta y mecanismo de seguridad (llave)	Este mueble debe contar preferentemente con las siguientes medidas 90 cm de ancho x 60 cm de fondo x 170 cm de altura, a una altura aproximada de 80 centímetros deberá contar con un entrepaño u otro elemento que funja como mesa en la cual se podrá acomodar la pantalla, mouse, teclado y si es posible el CPU de la PC La gaveta debe situarse en la parte superior del mueble con las siguientes medidas 90 cm de ancho x 60 cm de fondo y 40 cm de altura con mecanismo de seguridad y servirá para resguardar artículos personales de los agentes. Deberá tener tapizado con tela absorbente de ruido en las paredes del mueble donde se debe colocar la pantalla y teclado y mouse, así como en las caras internas de la parte inferior del mueble, justo donde se puede acomodar el no break y silla	X	X	X
No Break	Por cada computadora que garantice al menos la operación de 15 minutos	X	X	
Equipo de cómputo personal PC	Procesador al menos Intel Core i5 de cuarta generación	X	X	
	Memoria RAM de al menos 4GB.	X	X	
	Tarjeta de video.	X	X	
	Controlador de disco duro Serial ATA.	X	X	
	Sistema Operativo y Suite de oficina de acuerdo a lo estipulado en el Anexo Técnico	X	X	
	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.	X	X	
	Dispositivos periféricos incluidos teclado y mouse con conector USB	X	X	
	3 puertos USB libres después de configuración	X	X	
	Seguridad por password para encendido y configuración.	X	X	
Lap Top	Procesador al menos Intel Core i5 de cuarta generación			X
	Memoria RAM de al menos 4GB.			X
	Sistema Operativo y Suite de oficina de acuerdo a lo estipulado en el Anexo Técnico			X
	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.			X
	Seguridad por password para encendido y configuración.			X
	Deberá tener un puerto USB después de la configuración			X

En caso de deterioro del mobiliario o desgaste por uso, deberá ser remplazado por parte del proveedor en un plazo no mayor a un día natural a partir de la fecha de reporte por correo electrónico dirigido al gerente de campaña, por parte del administrador de la campaña o el personal designado por el mismo, sin costo adicional para el INSTITUTO.

Una vez cumplida la relación contractual entre las partes o finalizada la campaña respectiva donde se hayan utilizado datos personales, se deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información.

5.1.3.2 De la Conectividad

El proveedor deberá incluir los enlaces bidireccionales de acuerdo con el plan de trabajo detallado y a los niveles de servicio establecidos en este documento.

5.1.3.3 PS-P

Para la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos, los PS-P, con al menos 6 (seis) posiciones al inicio de operaciones, las cuales se podrán modificar durante la vigencia del contrato, por solicitud del Administrador de la Campaña; y 1 PS-P Supervisor; las cuales deberán cumplir con lo especificado en el Anexo Técnico. Conforme a las necesidades del INSTITUTO y el administrador de la campaña podrá solicitar la sustitución de las posiciones PS-P por posiciones PS-I MST Primer y segundo nivel, durante la vigencia del servicio, en las instalaciones del INSTITUTO.

5.1.4 Tipo de agentes

5.1.4.1 Agentes PS-I MST Primer Nivel

Para la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos los PS-I MST Primer Nivel, el proveedor deberá asignar de forma inicial 7 (siete) agentes, que serán parte de la campaña, estos se deberán presentarse en las instalaciones de la Mesa de Servicios Tecnológicos desde el primer día de operaciones (1 de Octubre 2019), para programar las capacitaciones correspondientes, previo al inicio de operaciones.

Para el inicio operaciones el Administrador de la campaña deberán proporcionar su Visto Bueno del personal propuesto por el proveedor, el proveedor deberá acordar con el Administrador de la campaña, el calendario de entrevistas iniciales.

En este sentido, el proveedor deberá contar con la plantilla habilitada de agentes desde el inicio de operaciones el 01 de octubre 2019.

La cantidad de agentes podrá variar durante la vigencia del servicio por solicitud del administrador de la campaña y de acuerdo con las necesidades de operación.

5.1.4.1.1 Funciones, requisitos mínimos y obligaciones de los agentes PS-I MST Primer Nivel

Los agentes PS-I MST Primer Nivel son responsables de registrar las solicitudes de servicio (incidentes, requerimientos y cambios) en la herramienta del INSTITUTO (ARS Remedy o la que el Administrador de la Campaña indique) que requieran los usuarios del INSTITUTO, así como proporcionar la información del seguimiento de los tickets, orientar al usuario, dar respuesta a las dudas que se puedan atender en el primer nivel; así como, dar seguimiento a los tickets de acuerdo

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

a los niveles de servicio establecidos, siempre se deberán conducir adecuadamente en cada llamada telefónica con amabilidad y respeto de acuerdo al protocolo definido por el administrador de la campaña, atender las solicitudes de servicio de los servicios tecnológicos del INSTITUTO y resolver solicitudes con base en los artículos de conocimiento que estén registrados en la MST y cumplir los objetivos y parámetros de calidad de la campaña, definidos en el Sistema de Gestión de la MST, lo anterior conforme las necesidades del servicio definidas por el Administrador de la Campaña

Estos agentes además de cumplir con lo anterior deberán interactuar con aplicaciones y servicios institucionales para atender solicitudes en un primer nivel de soporte, entre los que se incluyen de manera enunciativa mas no limitativa: MAINFRAME, SICADIT, SINDO, CANASE, PREI.

Tabla 1 Obligaciones

Actividad	Necesaria
Estar conectado y listo para atender llamadas a partir de que inicio el Horario asignado para Operación	Si
Tener un registro excelente en asistencia y puntualidad	Si
Etiqueta telefónica	Si
Atención telefónica	Si
Registro de incidentes	Si
Cumplir con los objetivos y parámetros de calidad con los que cuenta la campaña	Si

Requisitos Mínimos PS-I MST Primer Nivel

Áreas	Descripción
Académica	Cubrir el 50% de los créditos del nivel superior (trunco o en curso)
Habilidades de comunicación	Empatía
	Facilidad de palabra
	Buen tono de voz
	Uso apropiado de la gramática y lenguaje
Conocimientos	Los que el Administrador solicite en función de los servicios que atiende la Mesa de Servicios Tecnológicos
Laboral	6 meses comprobables en puesto similar
Dominio de herramientas tecnológicas	Nivel Intermedio en el uso de la PC
	Nivel intermedio de paquetería de software de oficina
	Nivel intermedio de uso de internet

5.1.4.1.2 Horario de Operación de los agentes PS-I MST Primer Nivel.

El Administrador de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos podrá solicitar agentes PS-I MST Primer Nivel a efecto cubrir los horarios de atención definidos por la Mesa de Servicios Tecnológicos, de acuerdo con lo establecido en la Tabla "Ventana de Servicio de la Mesa de Servicios Tecnológicos".

La cantidad de horas de operación diarias del servicio serán especificadas por el Administrador de la campaña.

Al término de las capacitaciones el administrador de la campaña asignará la cantidad de horas de operación que cubrirá de cada agente dentro de la Ventana de Servicio, estos podrán y serán modificados de acuerdo con las necesidades de operación de la Campaña durante la vigencia del servicio sin que esto implique un costo adicional para el Instituto.

5.1.4.1.3 Solicitud de agentes PS-I MST Primer Nivel

Para solicitar agentes PS-I MST Primer Nivel **adicionales**, el Administrador de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos deberá enviar la solicitud de forma escrita, considerando lo siguiente:

- Cantidad de agentes PS-I MST Primer Nivel a incorporarse a la campaña MST.
- Total de horas de operación asignadas diariamente.
- Medio de captación (llamadas de entrada) a utilizar.
- Los agentes solicitados deberán cubrirse en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de la solicitud del administrador de la campaña.

Las actividades que desempeñarán cada uno de los recursos serán asignadas y acordadas con el Administrador de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos.

Para el inicio de operaciones el Administrador de la campaña deberán proporcionar su Visto Bueno del personal propuesto por el proveedor, el proveedor deberá acordar con el Administrador de la campaña, el calendario de entrevistas iniciales.

En este sentido, el proveedor deberá contar con la plantilla habilitada de agentes desde el inicio de operaciones el 01 de octubre 2019.

5.1.4.1.4 Cambio de agentes PS-I MST Primer Nivel a solicitud del Instituto

Se llevarán a cabo reuniones de evaluación de desempeño con los agentes de acuerdo con el Sistema de Gestión de la Mesa de Servicios Tecnológicos y en caso de que el desempeño de los agentes no sea el esperado y a petición expresa del administrador de esta campaña, el proveedor deberá realizar la sustitución del agente, sin costo adicional para el INSTITUTO, el cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a 10 días naturales contados a partir de la fecha de solicitud por correo electrónico dirigido al Gerente de la campaña, por parte del administrador o el personal designado por este.

En caso de sustitución, el proveedor debe considerar que el tiempo destinado para la transferencia de conocimiento para el agente PS-I MST Primer Nivel debe realizarse previo a su sustitución; sin que implique un costo para el INSTITUTO, esto con el objeto de no impactar en el programa de trabajo del agente que se sustituye.

Asimismo, todo agente por sustitución deberá pasar por el mismo proceso de evaluación y aceptación de un agente nuevo.

No se podrá considerar el agente como habilitado hasta no cumplir con la transferencia de conocimiento necesaria, a continuación, se enlistan algunas de manera enunciativa más no limitativa, las cuales podrán modificarse a través de mesas de trabajo.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Uso de la solución ofertada de centro de contacto
- Inducción al Sistema de Gestión de la Mesa de Servicios Tecnológicos
- Inducción al producto de la campaña

El INSTITUTO podrá solicitar el cambio inmediato de los agentes PS-I MST Primer Nivel bajo los siguientes escenarios:

Tabla Cambios

Escenario	Descripción
Retardos	4 (cuatro) o más retardos en un periodo de 90 días naturales
Faltas 1	4 faltas en un periodo de 30 días naturales
Faltas 2	5 faltas en un periodo de 90 días naturales
Colgar llamadas	Colgar injustificada y deliberadamente 2 (dos) llamadas en un periodo de 90 días naturales
Baja calidad 1	Estar 3 meses seguidos en semáforo rojo de calidad
Baja calidad 2	Estar 4 meses por debajo del semáforo verde de calidad en un lapso de 5 meses

En caso de cambio, el proveedor deberá asignar un agente eventual al siguiente día hábil o cuando lo solicite el Administrador de la Campaña, para cubrir la vacante temporal y hasta que se haya realizado la asignación del nuevo agente PS-I MST Primer Nivel.

La campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos seleccionará con base en las necesidades del servicio, a los agentes que conformarán o que integrarán la campaña antes citada; la capacitación y la incorporación de nuevos servicios deberá ser sin costo adicional para el INSTITUTO.

5.1.4.1.5 Agentes Eventuales PS-I MST Primer Nivel

Se considerará como agente eventual, a aquellos que, de manera temporal cubrirán los siguientes escenarios:

- Cubrir incapacidades de los agentes PS-I MST Primer Nivel.
- Cubrir vacaciones de los agentes PS-I MST Primer Nivel.
- Cubrir una vacante PS-I MST Primer Nivel, hasta que se concrete una contratación o en su caso podrá ser la primera opción para cubrir la vacante siempre y cuando cumpla con el perfil requerido.
- Cubrir faltas de los agentes PS-I MST Primer Nivel asignados.

La asignación de los agentes eventuales será mediante solicitud del Administrador de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos o el personal que el designe para notificar la necesidad al proveedor, esta solicitud se podrá realizar vía correo electrónico al gerente de campaña.

Mediante mesas de trabajo previas al inicio de operaciones, se acordarán las cuentas de correo involucradas.

5.1.4.2 Agentes PS-I MST Segundo Nivel Bajo Demanda

El INSTITUTO podrá solicitar la asignación de un PS-I MST Segundo Nivel, en caso de que lo considere necesario por medio de una solicitud por escrito del Administrador de la campaña, en la cual indicará la cantidad de agentes requeridos y deberá solicitarse con al menos 10 días naturales

de anticipación, pudiéndose modificar durante la vigencia del servicio, de acuerdo las necesidades de la operación de la MST.

5.1.4.2.1 Funciones, requisitos mínimos y obligaciones de los agentes PS-I MST Segundo Nivel

Los agentes PS-I MST Segundo Nivel, darán soporte especializado a los servicios en los cuales la Mesa de Servicios Tecnológicos tiene grupos de soporte propios, cuando sea necesario atenderán llamadas que les transfieran los agentes PS-I MST Primer Nivel, asimismo brindaran apoyo con los desbordes de llamadas del primer nivel y se apegaran a los mismos parámetros de calidad en las llamadas.

Los agentes PS-I MST Segundo Nivel serán responsables de registrar y de atender solicitudes de servicio (incidentes, requerimientos y cambios) en la herramienta del INSTITUTO (ARS Remedy o la que el Administrador de la Campaña indique) que requieran los usuarios del INSTITUTO, así como proporcionar la información del seguimiento de los tickets, orientar al usuario y dar respuesta a las dudas que se puedan atender en el primer y segundo nivel de atención; siempre se deberán conducir adecuadamente en cada llamada telefónica con amabilidad y respeto mediante la solución ofertada por el proveedor, brindar atención a las solicitudes de servicio en las cuales la MST tiene grupos de soporte propios e interactuar con aplicaciones y servicios institucionales para atender solicitudes en un segundo nivel de soporte, atenderán las solicitudes de servicio asignadas por medio de la herramienta de ARS Remedy (o con la que cuente el INSTITUTO), entre los que se incluyen de manera enunciativa mas no limitativa: SIMF, ACCEDER, ECE, MEST (Mesa de Salud en el Trabajo), CMT (Cita Médica Telefónica), CMD (Cita Médica Digital), PLACA.

Tabla Obligaciones Segundo Nivel

Actividad	Necesaria
Estar conectado y listo para atender llamadas a partir de que inicio el horario asignado para operación	Si
Tener un registro excelente en asistencia y puntualidad	Si
Etiqueta telefónica	Si
Atención telefónica	Si
Registro de incidentes	Si
Cumplir con los objetivos y parámetros de calidad con los que cuenta la campaña	Si
Atender solicitudes de servicio asignadas por medio de la herramienta de Mesa de Servicios	Si
Atender llamadas que les transfieran los agentes PS–I MST Primer Nivel y/o PS-P según sea el caso	Si
Atender llamadas para mitigar los desbordes del primer nivel de atención integrado por los agentes PS–I MST Primer Nivel y PS-P	Si

Tabla Requisitos Mínimos

Áreas	Descripción
Académica	Cubrir el 50% de los créditos del nivel superior (trunco o en curso)
Habilidades de comunicación	Empatía
	Facilidad de palabra
	Buen tono de voz
	Uso apropiado de la gramática y lenguaje
Conocimientos	Los que el Administrador solicite en función de los servicios que atiende la Mesa de Servicios Tecnológicos

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Áreas	Descripción
Laboral	6 meses comprobables en puesto similar (como agente de grupo de soporte), **salvo que el administrador de la campaña determine mediante alguna evaluación que el recurso puede desempeñar esta actividad**
Dominio de herramientas tecnológicas	Nivel Intermedio en el uso de la PC
	Nivel intermedio de paquetería de software de oficina
	Nivel intermedio de uso de internet

5.1.4.3 Horario de Operación de los agentes PS-I MST Segundo Nivel.

El Administrador de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos podrá solicitar agentes PS-I MST Segundo Nivel a efecto cubrir los horarios de atención definidos por la Mesa de Servicios Tecnológicos, de acuerdo con lo establecido en la Tabla "Ventana de Servicio de la Mesa de Servicios Tecnológicos", en este sentido, los Horarios asignados para Operación podrán ser de 9 (nueve) o 6 (seis) horas diarias en 5 (cinco) o 6 (seis) días a la semana en un esquema 24x7x365 (de lunes a viernes incluyendo sábados, domingos y días festivos). La cantidad de horas de operación diarias serán especificadas por el Administrador de la campaña.

5.1.4.4 Solicitud de agentes PS-I MST Segundo Nivel

Para solicitar agentes PS-I MST Segundo Nivel adicionales, el Administrador de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos deberá enviar la solicitud de forma escrita, considerando lo siguiente:

- Cantidad de agentes PS-I MST Primer Nivel a incorporarse a la campaña MST.
- Total de horas de operación asignadas diariamente.
- Medio de captación (llamadas de entrada) a utilizar.
- Los agentes solicitados deberán cubrirse en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de la solicitud del administrador de la campaña.

Las actividades que desempeñarán cada uno de los recursos serán asignadas y acordadas con el Administrador de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos.

5.1.4.5 Cambio de agentes PS-I MST Segundo Nivel a solicitud del Instituto

Se llevarán a cabo reuniones de evaluación de desempeño con los agentes de acuerdo con el Sistema de Gestión de la Mesa de Servicios Tecnológicos y en caso de que el desempeño de los agentes no sea el esperado y a petición expresa del administrador de esta campaña, el proveedor deberá realizar la sustitución del agente, sin costo adicional para el INSTITUTO, el cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a 10 días naturales contados a partir de la fecha de solicitud por correo electrónico dirigido al Gerente de la campaña, por parte del administrador o el personal designado por este.

En caso de sustitución, el proveedor debe considerar que el tiempo destinado para la transferencia de conocimiento para el agente PS-I MST Primer Nivel debe realizarse previo a su sustitución; sin que implique un costo para el INSTITUTO, esto con el objeto de no impactar en el programa de trabajo del agente que se sustituye.

Asimismo, todo agente por sustitución deberá pasar por el mismo proceso de evaluación y aceptación de un agente nuevo.

No se podrá considerar el agente como habilitado hasta no cumplir con la transferencia de conocimiento necesaria, a continuación, se enlistan algunas de manera enunciativa más no limitativa, las cuales podrán modificarse a través de mesas de trabajo.

- Uso de la solución ofertada de centro de contacto
- Inducción al Sistema de Gestión de la Mesa de Servicios Tecnológicos
- Inducción al producto de la campaña

El INSTITUTO podrá solicitar el cambio inmediato de los agentes PS-I MST Segundo Nivel bajo los siguientes escenarios:

Tabla Cambios

Escenario	Descripción
Retardos	4 (cuatro) o más retardos en un periodo de 90 días naturales
Faltas 1	4 faltas en un periodo de 30 días naturales
Faltas 2	5 faltas en un periodo de 90 días naturales
Colgar llamadas	Colgar injustificada y deliberadamente 2 (dos) llamadas en un periodo de 90 días naturales
Baja calidad 1	Estar 3 meses seguidos en semáforo rojo de calidad
Baja calidad 2	Estar 4 meses por debajo del semáforo verde de calidad en un lapso de 5 meses

5.1.5 Gerente de calidad Bajo Demanda

En caso de que el Instituto lo considere necesario y de acuerdo a las necesidades de la MST, se podrá solicitar un gerente de calidad por el Administrador de la Campaña al proveedor a través de la ventanilla única, Este es el responsable de evaluar la calidad del servicio proporcionado por cada uno de los agentes telefónicos, de acuerdo a lo expresado en el Anexo Técnico, su actuar se apegará a los acuerdos de calidad definidos en las mesas de trabajo que solicite el INSTITUTO a través del administrador de la campaña.

5.1.6 Supervisor de campaña Bajo Demanda

En caso de requerirlo conforme las necesidades de la MST, se podrá solicitar un supervisor de campaña por el Administrador de la Campaña al proveedor a través de la ventanilla única, este será proporcionado a la campaña MST de acuerdo a lo estipulado en el documento Anexo Técnico.

5.1.7 Gerente de Campaña

Será proporcionado a la campaña MST y de tendrá reuniones de seguimiento de proyecto cada 3 meses o cuando el administrador de la campaña lo solicite por cualquier medio de contacto con el cual cuente el INSTITUTO, en dichas reuniones deberá estar presente algún representante de la ventanilla única del IMSS.

El gerente deberá realizar las evaluaciones por plantilla e individuales de los agentes asignados a la campaña los primeros 5 días hábiles a trimestre vencido, deberá evaluar los puntos relacionados en la tabla de obligaciones de los agentes PS-I Primer y Segundo nivel (en caso de que aplique), y de

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

acuerdo a estas evaluaciones deberá proponer planes de mejora e inclusive cambio de personal de así requerirlo; asimismo, deberá presentar los resultados por escrito al Administrador de la campaña a más tardar 5 días hábiles posteriores a la fecha de la evaluación.

El proveedor será acreedor a una deductiva, tanto por la inasistencia del gerente de campaña, como el incumplimiento en la entrega de las evaluaciones por plantilla e individuales de los agentes asignados.

Así mismo este deberá proponer la implementación de mejores prácticas a fin de optimizar los recursos humanos y financieros del Instituto, priorizando la atención de los servicios de centros de contacto de la campaña a través de "Agentes Virtuales", (IVR, chat bot, inteligencia artificial, consulta de bases de datos institucionales, text to speech to text, block chain, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada) para lo cual de manera periódica (al menos cada 3 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones que apliquen a la campaña, las propuestas de automatización deberán realizarse de manera conjunta por escrito al administrador de la campaña y al área técnica, el administrador de la campaña deberá analizar y en su caso, autorizar para que el proveedor realice la implementación de dichas iniciativas y/o propuestas, esta implementación será sin costo adicional para el Instituto.

En caso de que se autorice alguna implementación, el proveedor deberá entregar un plan de trabajo detallado considerando la ventana de servicio de la campaña, para que esta implementación no impacte a los niveles de servicio establecidos de la campaña.

5.1.8 Ventana de Servicio

La campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos proporciona atención telefónica a los usuarios a Nivel Nacional atendiendo a Unidades administrativas en delegaciones, subdelegaciones, y Unidades médicas de primer, segundo y tercer nivel, durante las 24 horas los 365 días de acuerdo a su operación para el registro, seguimiento y atención de incidentes y/o requerimientos de los servicios tecnológicos, por lo cual para cubrir los horarios de servicio es necesario que esta campaña labore en los horarios ampliados, incluyendo sábado y domingo, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla Ventana de Servicio de la Mesa de Servicios Tecnológicos

Día (s)	Horario
Lunes	De las 07:00 a las 24:00 horas
Martes – Viernes	De las 00:00 a las 24:00 horas
Sábados	De las 00:00 a las 22:00 horas
Domingos	De las 07:00 a las 22:00 horas
Días festivos	• Inicia el día festivo a las 07:00 horas y termina a las 22:00 horas del mismo día • Si precede de un día hábil se tiene servicio desde las 00:00 horas por parte del agente del turno nocturno. • Cuando preceda de un día inhábil el servicio iniciará a partir de las 07:00 horas y terminará a las 22:00 horas del mismo día • Para los casos que se presenten dos o más días festivos juntos el servicio iniciara a las 07:00 horas y terminara a las 22:00 horas cada día

Nota: El INSTITUTO podrá modificar en cualquier momento la ventana de servicio

5.1.9 Pantallas de monitoreo

El proveedor deberá proporcionar e instalar sin costo adicional para el INSTITUTO de acuerdo al Anexo Técnico, al menos una pantalla de alta definición de al menos 60" con puerto (s) HDMI y VGA, para monitoreo y Supervisión de la campaña Mesa de Servicios Tecnológicos, esta se instalará a más tardar el 1 de octubre de 2019 y serán instaladas en la ubicación que el administrador de la campaña designe, deberá considerar los aditamentos necesarios para su instalación pudiendo ser una base, mecanismos de sujeción a techo o pared, así como el cableado necesario para transmitir la información y la alimentación de energía.

Durante la vigencia del servicio, el proveedor será responsable del mantenimiento, actualización y optimización de la solución propuesta para brindar el servicio en la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos descrito en el presente documento.

6. Del Licenciamiento

A. Durante la vigencia del contrato, el proveedor deberá contar con todas las licencias de uso del software (sistema operativo, antivirus, manejador de base de datos, y demás software) requerido por la infraestructura tecnológica que el licitante haya propuesto en su oferta para proporcionar el Servicio
B. En caso de ser requerido por el Instituto, el proveedor deberá comprobar que cuenta con las licencias de uso y que estas son utilizadas para la prestación del Servicio.
C. Las licencias del software ofertado en la propuesta del licitante ganador serán responsabilidad única y exclusivamente del proveedor.
D. El proveedor que resulte ganador asumirá la responsabilidad total en el caso de que por la prestación de los servicios proporcionados al Instituto, el proveedor o el propio Instituto infrinja patentes, marcas o viole registro de derechos de autor derivados de la prestación del Servicio
E. Todos los elementos se software que conformen la solución ofertada para proporcionar el Servicio deberán contar con soporte en el mercado y no deberá ser de distribución gratuita, además deberá ser compatible para la extracción de información a través de otras herramientas capaces de extraer información
F. El uso de software libre o de distribución gratuita no está avalado ni permitido
G. El licenciamiento y las actualizaciones críticas y de seguridad (así como parches y fixes) requeridas para cualquier software utilizado por el licitante ganador para proporcionar el Servicio, será proporcionado por el Licitante Ganador durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto.
H. El licenciamiento del sistema operativo para los servidores requeridos por la solución ofertada serán responsabilidad del Licitante Ganador, durante la vigencia del contrato. Asimismo el licitante ganador deberá mantener actualizado el sistema operativo de la solución ofertada con los más recientes Service Pack, parches de seguridad y actualizaciones críticas libera as por el fabricante del. Software.
I. Todo el equipamiento utilizado por el licitante ganador para proporcionar el Servicio deberá contar con la solución de protección de antivirus, la cual deberá ser licenciada y actualizada permanentemente; así como contar con las actualizaciones críticas y de seguridad correspondientes.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

7. Requerimientos Funcionales

7.1 Integraciones

El Proveedor proporcionar la integración con las herramientas de gestión y operación de la campaña, deberán comunicarse de manera automática con la herramienta y los aplicativos de gestión utilizados por la Mesa de Servicios Tecnológicos, tales como la herramienta de gestión de la Mesa de Servicios Tecnológicos, las integraciones podrán ser a través de los esquemas que indique el administrador de la campaña, pudiendo ser los siguientes de manera enunciativa mas no limitativa:, API Rest (preferentemente), URL´s, web services

Estas integraciones deben estar listas a los 45 días naturales de la notificación de fallo, el proveedor deberá entregar en su plan de trabajo detallado los planes, actividades y fechas correspondientes.

Adicionalmente, en caso de que el Administrador de la campaña lo solicite, se deberá implementar el Protocolo seguro de transferencia de hipertexto (en inglés: Hypertext Transfer Protocol Secure o HTTPS), sin costo adicional para el Instituto, para esto se deberán de llevar a cabo mesas de trabajo para determinar el plan de trabajo, este plan no podrá exceder de 2 meses en la implementación y puesta a punto a partir de la fecha de la solicitud realizada al gerente de campaña mediante correo electrónico.

7.2 De los reportes de la herramienta

La herramienta que proporcione el proveedor deberá contar con al menos las funcionalidades que a continuación se enlistan de manera enunciativa más no limitativa:

- Opción para generar reportes.
- Distribución y monitoreo de llamadas
- Configurar el menú interactivo de voz (IVR por sus siglas en inglés) con las especificaciones que indique el administrador de la campaña solicite.

El proveedor registrará durante la vigencia del servicio, la estadística de las llamadas atendidas por los Agentes PS-P y PS-I MST Primer y segundo Nivel (a partir de que se cuenten con este tipo de agentes), y permitirá generar a través de la herramienta de CCIMSS para la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos, elaborar y diseñar grupos de trabajo, supervisión, horario, Marcación Interna Directa (DID-Direct Inward Dialing, por sus siglas en inglés) del número telefónico, así como otros grupos a definir por parte del INSTITUTO; mediante solicitud del Administrador de la Campaña de la Mesa de Servicios Tecnológicos.

El proveedor deberá facilitar toda la información relacionada con su servicio y solución ofertada, en los formatos y orden que le solicite el Administrador de la Campaña sin generar ningún costo adicional para el INSTITUTO, con el fin de obtener reportes en otras herramientas que tiene a su disposición el INSTITUTO como pueden ser las destinadas a business intelligence.

Durante la vigencia del servicio, el proveedor será responsable del mantenimiento, actualización y optimización de la solución propuesta para brindar el servicio en la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos descrito en el presente documento, Anexo Técnico y por solicitud del administrador de la campaña de la Mesa de Servicios Tecnológicos.

8. Operación

Durante la vigencia del contrato el Proveedor deberá entregar en la Oficialía de partes de la DIDT cualquier documento con sus anexos (archivos electrónicos o impresos) que sea parte de los entregables que involucren, penas convencionales, deductivas, validación de prefactura y/o validación y liberación de factura

Durante la Vigencia del servicio, el Administrador de la campaña de acuerdo a las necesidades del Instituto podrá pedir los ajustes, tanto en la cantidad de posiciones (PSP), como en los agentes PS-I MST primer y segundo nivel, además de que podrá realizar modificaciones necesarias en el IVR, en el sistema de monitoreo, en la infraestructura tecnológica, para mantener los niveles de operación de la Mesa de Servicios Tecnológicos, así mismo se podrá hacer uso de los componentes bajo demanda que se enuncian en este documento.

Una vez cumplida la relación contractual entre las partes o finalizada la campaña respectiva donde se hayan utilizado datos personales, se deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información.

8.1 Entregables de operación (Reportes)

Durante los primeros 15 días hábiles después de la notificación del fallo el proveedor deberá reunirse con el administrador de la campaña para establecer cuáles de los siguientes reportes se deberán entregar pudiendo incluso entregar todos los reportes que aquí se enlistan, a continuación, se describen las características generales de los mismos, periodos de entrega y deductivas por el incumplimiento en caso de que aplique, el Proveedor deberá entregar en la Oficialía de partes de la DIDT y/o vía correo electrónico de acuerdo a la siguiente tabla, al administrador de la campaña y en la reunión de trabajo se definirá la lista de distribución a personal designado por el Instituto, así como las cuentas emisoras del proveedor, así como las precisiones necesarias en cada reporte, se definirán en conjunto con el proveedor.

Reportes de Operación

ITEM	Reporte entregable	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
1	Detalle de llamadas	Tabla que contiene el detalle, enunciativo más no limitativo: • Número identificador de llamada. • Número de teléfono origen/destino (DID). • Fecha. • Ciudad. • Estado. • Cantidad total de interacciones. • Cantidad total de interacciones efectivamente atendidas. • Tiempos totales de espera. • Opciones seleccionadas en la navegación del IVR (en caso de que aplique). • Distribución ACD.	Quincenal (al segundo día hábil – antes de las 11:00 horas) Entrega por correo electrónico al Administrador de la Campaña
2	Detalle de solicitudes de servicio registradas en la Mesa de Servicios Tecnológicos	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo: • Número de teléfono origen/destino (DID). • ID de transacción. • Fecha. • Ciudad. • Estado. • Cantidad total de llamadas recibidas, atendidas y abandonadas de Mesa de Servicios Tecnológicos.	Semanal (al segundo día hábil antes de las 11:00 horas). Entrega por correo electrónico al Administrador de la Campaña

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ITEM	Reporte entregable	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
		• Niveles de Servicio. • Niveles de atención cumplidos e incumplidos. • Opciones seleccionadas en la navegación del IVR. • Quejas de servicio. • Solicitudes registradas por Entidad, Unidad, día, horario y servicio. • Detalle de fallas o requerimientos reportados de los diferentes sistemas. • Detalle de solicitudes registradas por llamadas.	
3	Reporte de Niveles de Servicio	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo de llamadas, chat y correo electrónico: - Recibidas - Abandonadas - Atendidas - Nivel de Servicio - AHT - ASA (velocidad de respuesta de interacciones)	Diario (a día hábil vencido -antes de las 09:00 horas Entrega por correo electrónico al Administrador de la Campaña
4	Reporte de Porcentaje de llamadas e interacciones enviadas a tiempo de espera	Tabla que contiene el detalle del tiempo de espera de las llamadas recibidas en el ACD y el cálculo del % de las que fueron enviadas a tiempo de espera. Tabla que contiene el detalle del tiempo de espera de chat y correos electrónicos recibidos en el Sistema de distribución automático y el cálculo del % de los que fueron enviados a tiempo de espera.	Diario (a día hábil vencido -antes de las 09:00 horas Entrega por correo electrónico al Administrador de la Campaña
5	Bitácora de fallas presentadas en la campaña	Tabla que contiene el detalle de la información relativa a errores o problemas en la operación Las características antes mencionadas son enunciativas más no limitativas. • Numero de caso • Falla reportada • Fecha y hora de reporte • Estatus • Fecha y hora de solución • Resumen de la Solución • Posiciones afectadas • Tiempo de solución	Diario (a día hábil vencido -antes de las 11:00 horas-) Entrega por correo electrónico al Administrador de la Campaña
6	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-P	Informe que contiene el número de minutos de conexión de cada estación de trabajo PS-P a la red y a los aplicativos del Licitante.	Semanal (al primer día hábil – antes de las 11:00 horas) Entrega por correo electrónico al Administrador de la Campaña
7	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I MST Primer Nivel	Informe que contiene el número de minutos de conexión de cada estación de trabajo PS-I MST Primer Nivel, a la red y a los aplicativos del Licitante y del Instituto.	Semanal (al primer día hábil – antes de las 09:00 horas) Entrega por correo electrónico al Administrador de la Campaña
8	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I MST Segundo Nivel	Informe que contiene el número de minutos de conexión de cada estación de trabajo PS-I MST Segundo Nivel, a la red y a los aplicativos del Licitante y del Instituto. Este reporte sólo se entregará cuando se tengan agentes telefónicos de esta modalidad	Semanal (al primer día hábil – antes de las 09:00 horas) Entrega por correo electrónico al Administrador de la Campaña
9	Reporte de disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto	Reporte de minutos disponibles de disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto ajustándose a la ventana de servicio de la campaña. Este reporte servirá de apoyo para la aplicación de deductivas	Mes vencido (dentro de los primeros 5 días naturales)

ITEM	Reporte entregable	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
10	Reporte de no disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto	Reporte de minutos no disponibles de disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto, dicha variable será calculada como sigue: Este reporte servirá de apoyo para la aplicación de deductivas y deberá ajustándose a la ventana de servicio de la campaña,	Mes vencido (dentro de los primeros 5 días naturales) El proveedor deberá entregarlo por Oficialía de partes por escrito al Administrador de la Campaña
11	Reporte de disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto	Reporte de minutos disponibles de disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto ajustándose a la ventana de servicio de la campaña. Este reporte servirá de apoyo para la aplicación de deductivas	Mes vencido (dentro de los primeros 5 días naturales) El proveedor deberá entregarlo por Oficialía de partes por escrito al Administrador de la Campaña
12	CD o DVD con las Grabaciones de cada una de las llamadas recibidas	Cada archivo debe estar identificado con: • Nombre del usuario del agente • Número identificador de llamada. o Fecha. o Hora	Mes vencido (dentro de los primeros 3 días naturales siguientes, teniendo el Instituto 3 días naturales para su validación y dar el visto bueno para que el proveedor proceda a borrar la información necesaria). El proveedor deberá entregarlo por Oficialía de partes por escrito al Administrador de la Campaña

El Administrador de la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos durante la vigencia del servicio, podrá solicitar con al menos 5 (cinco) días hábiles a la fecha requerida de entrega de los reportes, modificaciones a la estructura de los mismos y reportes adicionales, sin costo adicional al INSTITUTO.

9. Transferencia de Conocimiento

Será proporcionado a la campaña MST de acuerdo a continuación se enlistan algunas de manera enunciativa mas no limitativa, las cuales podrán modificarse durante la vigencia del contrato.

- Uso de la solución ofertada de centro de contacto
- Inducción al sistema de calidad
- Inducción al producto de la campaña

Transferencia de conocimiento a nuevos recursos: Cuando se realice la asignación de un nuevo recurso a la MST ya sea PS-I MST Primer Nivel o PS-P, de acuerdo lo descrito para capacitación inicial.

10. De las instalaciones alternas de la campaña

De acuerdo a las necesidades de la operación y con el fin de poder seguir dando la atención a los usuarios de la Mesa de Servicios Tecnológicos, el instituto podrá cambiar de manera temporal (por un periodo determinado) la ubicación de la campaña o de forma permanentemente.

El administrador de la campaña mediante correo electrónico notificará al proveedor la necesidad del cambio de ubicación, por lo que en caso de ser temporal, el proveedor deberá llevar a cabo el redireccionamiento del flujo de llamadas, tendrá que instalar y habilitar en un periodo máximo de 2 horas, al menos: la solución de IVR y 5 estaciones de trabajo con todos sus componentes, todas

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

deben ser funcionales e interactuar con las páginas y sistemas institucionales que el administrador de la campaña designe; en caso de que sea permanente, el administrador de la campaña mediante correo electrónico notificará con 30 días naturales de anticipación el cambio de ubicación y deberá estar 5 días antes de la fecha establecida al menos el 90% de la campaña reubicada.

11. Calidad en el Servicio

Los agentes PS-I MST (Primer y segundo Nivel) deberán apegarse a los semáforos, parámetros y objetivos de calidad de la campaña, todo esto se definirá en mesas de trabajo en conjunto con el proveedor y deberán aplicarse los acuerdos a más tardar 30 días naturales a partir del inicio de operaciones.
El acumulado de las evaluaciones deberán analizarse en las reuniones trimestrales de seguimiento con el gerente de la campaña, descritas en este documento.

11.1 Niveles de servicio

El Licitante adjudicado deberá dar cumplimiento a los niveles de servicio que se presentan a continuación.

CONCEPTO	NIVELES DE SERVICIO
Disponibilidad Diaria del servicio de Centro de Contacto	Disponibilidad diaria del 99% (del hardware o software que conforman la solución propuesta) dentro de la ventana de servicio diaria.
Indisponibilidad Acumulada Mensual del servicio	Indisponibilidad Acumulada Mensual superior al 2% (del hardware o software que conforman la solución propuesta) dentro de la ventana de servicio Mensual.
Presencia de agente eventual	Hasta 2 (dos) horas de atraso para cubrir inasistencia de agente PS-I MST Primer Nivel
Tiempo de asignación y sustitución de agentes PS-I MST primer y segundo nivel	Máximo 10 días naturales contados a partir de la fecha de solicitud
Disposición de estaciones de trabajo en sede alterna.	Máximo 2 (dos) horas a partir de la solicitud del Administrador de la campaña
Entregables al inicio de la vigencia del contrato	Por cada día de atraso en la entrega
Entrega de reportes de operación	A partir del primer minuto de atraso de la hora pactada y posteriormente por cada día de atraso
Entregables al cierre de la vigencia del contrato	Por cada día de atraso en la entrega
Carta de confidencialidad	10 días hábiles posteriores al inicio de operaciones
Inasistencia del gerente de campaña a la reunión trimestral de seguimiento	Por falta del gerente a la reunión
Incumplimiento en la entrega de las evaluaciones por plantilla e individuales de los agentes asignados a la campaña	Por día de atraso

12. Deductivas

El proveedor, será acreedor a las siguientes deductivas cuando incurra en los siguientes supuestos y los demás planteados en este documento.

Indicador de Deductiva del Servicio	Conceptos de Deductiva del Servicio	Nivel de Servicio a Cumplir	Deductiva	Explicación y fórmula de aplicación
Disponibilidad Diaria del servicio	Tiempo que debe estar disponible el servicio durante el horario de la ventana de servicio	99% del tiempo de la ventana de servicio diario	0.5% del monto de la facturación del mes en turno, por cada fracción (se redondeará al número inmediato superior) o punto porcentual completo fuera del Nivel de servicio a cumplir	(hardware o software que conforman la solución propuesta), se mencionan algunas de ellas de manera enunciativa y no limitativa, como: Disponibilidad de sistema de reporteo, supervisión, calidad, DID o número asignado a la campaña. Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las partes que conforman la fórmula de cálculo final: 1. [(Total de tiempo de prestación del servicio - Total del tiempo de servicio No disponible) / (Total de tiempo de prestación del servicio)] * 100= Tiempo de disponibilidad del servicio 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) – (Tiempo de disponibilidad del servicio) = **Disponibilidad del servicio a deducir 3. (Disponibilidad del servicio a deducir) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura. * Todos los tiempos declarados en esta fórmula deben ajustarse a la ventana del día descrita en el numeral que cita a la ventana de servicio ** Este tiempo se redondeará al número inmediato superior
Indisponibilidad Acumulada Mensual del servicio	Indisponibilidad acumulada mensual de las estaciones de trabajo y demás equipamiento que forme parte de la solución ofertada.	Indisponibilidad acumulada mayor al 2% en el mes, dentro de la ventana de servicio mensual	2% del monto de la facturación del mes en turno, por cada fracción (se redondeará al número inmediato superior) o punto porcentual completo que exceda el porcentaje límite de indisponibilidad acumulada mensual	Estaciones o demás equipamiento (hardware o software que conforman la solución propuesta), Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las partes que conforman la fórmula de cálculo final: 1. [(Total de tiempo de prestación del servicio / Total del tiempo de servicio No disponible) = Indisponibilidad del servicio 2. (Indisponibilidad del servicio) - (nivel máximo de indisponibilidad "2%") = Indisponibilidad del servicio a deducir 3. (Indisponibilidad del servicio a deducir) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura.
Presencia de agente eventual	Hasta 2 (dos) horas de atraso para cubrir inasistencia de agente PS-I MST Primer Nivel	2 HORAS	1% del monto de la facturación del mes, por cada hora de atraso posterior a las 2 (dos) horas, hasta que se presente el agente eventual	Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las partes que conforman la fórmula de cálculo final: 1. (Tiempo total de retraso) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura.
Tiempo de asignación y sustitución de agentes PS-I	Máximo 10 días naturales contados a partir de la fecha de solicitud	10 días naturales	1% del valor de la factura mensual por cada día natural de retraso	Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las partes que conforman la fórmula de cálculo final:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Indicador de Deductiva del Servicio	Conceptos de Deductiva del Servicio	Nivel de Servicio a Cumplir	Deductiva	Explicación y fórmula de aplicación
MST primer y segundo nivel				1. (Tiempo total de retraso) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura.
Disposición de estaciones de trabajo en sede alterna por alguna contingencia	Máximo 2 (dos) horas a partir de la solicitud del Administrador de la campaña	2 horas	0.5% del monto de la facturación del mes en turno, por cada fracción u hora adicional de atraso (las fracciones se redondearan al número inmediato superior)	Para medir y aplicar las partes que conforman la fórmula de cálculo final: 1. (Tiempo total de retraso) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura.
Entregables al inicio de la vigencia del contrato	Por cada día de atraso posterior a la fecha limite indicada en este documento	Por cada día de atraso posterior a la fecha de entrega	1.5% (del monto de la primera factura del servicio), por cada día de atraso en la entrega	1. [(Total de días de entrega - Total del días Autorización) = Días de atraso 2. (Días de atraso) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura
Entregables de operación (Reportes)	De acuerdo a los tiempos indicados en cada tipo de reporte	Por cada día de atraso posterior a la fecha de entrega	$1,000.00 MN a partir del primer minuto de atraso de la hora pactada y posteriormente por cada día de atraso	Desde el inicio de operaciones con el proveedor se establecerán los tiempos de entrega de reportes e informes cualitativos y cuantitativos de manera enunciativa más no limitativa. En todo momento deberá seguir la siguiente formula. 1. [(Total de días de entrega - Total del días Autorización) = Días de atraso 2. (Días de atraso) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura
Entregables al cierre de la vigencia del contrato	Por cada día de atraso posterior a la fecha limite indicada en este documento	Por cada día de atraso posterior a la fecha de entrega	1.5% (del monto de la última factura del servicio), por cada día de atraso en la entrega	1. [(Total de días de entrega - Total del días Autorización) = Días de atraso 2. (Días de atraso) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura
Carta de confidencialidad	Por incumplimiento en la fecha límite de la entrega de la carta	Diez días hábiles posteriores al inicio de operaciones	1.5% del monto de la primera factura del servicio, por cada día hábil de atraso	1. [(Total de días de entrega - Total del días Autorización)= Días de atraso 2. (Días de atraso) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura
Inasistencia del gerente de campaña a la reunión trimestral de seguimiento	Por falta del gerente a la reunión	Por falta registrada	1.5% de la facturación del mes inmediato siguiente	1. (falta registrada) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura
Incumplimiento en la entrega de las evaluaciones por plantilla e	Por incumplimiento en la fecha límite de la entrega	Por día hábil de atraso a la fecha pactada	1% del moto de la facturación del mes inmediato	1. [(Total de días de entrega - Total del días Autorización)= Días de atraso 2. (Días de atraso) * (Deductiva) = Importe a deducir en factura

Indicador de Deductiva del Servicio	Conceptos de Deductiva del Servicio	Nivel de Servicio a Cumplir	Deductiva	Explicación y fórmula de aplicación
individuales de los agentes asignados a la campaña			siguiente por cada día de atraso en la entrega	

13. Penas Convencionales

Se calculará a partir del día siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para iniciar la prestación del servicio, de acuerdo con los términos y condiciones expresados en la siguiente fórmula:

$$Pca=\%d \times nda \times vspa$$

Dónde:

Pca = pena convencional aplicable.
%d = porcentaje determinado en la convocatoria por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.
nda = número de días de atraso.
vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.

Se sancionará con una pena convencional equivalente al (2.5%) sobre el valor de los servicios entregados en forma extemporánea, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.

Se aplicarán las penas convencionales correspondientes a los tiempos de inicio o arranque de los servicios de la siguiente manera, por lo que el Proveedor deberá comprometerse a cumplir con los tiempos de entrega establecidos y en caso contrario, será sujeto de las posibles penas convencionales establecidas a continuación:

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
Inicio de operación	Inicio de operación el primero de octubre 2019	2.5 % de la facturación mensual de la campaña por cada día natural de atraso en la prestación del servicio.
IVR	Por cada día natural de atraso en la fecha pactada para su entrega de acuerdo al plan de trabajo detallado y liberación al ambiente productivo	2.5 % de la facturación mensual de cada campaña por cada día natural de atraso en la prestación del servicio.
Sistema de monitoreo	Por cada día natural de atraso en la fecha pactada para su entrega de acuerdo al plan de trabajo detallado y liberación al ambiente productivo	2.5 % de la facturación mensual de cada campaña por cada día natural de atraso en la prestación del servicio.
Infraestructura Tecnológica	Por cada día natural de atraso en la fecha pactada para su entrega de acuerdo al plan de trabajo detallado y liberación al ambiente productivo	2.5 % de la facturación mensual de cada campaña por cada día natural de atraso en la prestación del servicio.
Conectividad	Por cada día natural de atraso en la fecha pactada para su entrega de acuerdo al plan de trabajo detallado y liberación al ambiente productivo	2.5 % de la facturación mensual de cada campaña por cada día natural de atraso en la prestación del servicio.
PSP	Por cada día natural de atraso en la fecha pactada para su entrega de acuerdo al plan de trabajo detallado	2.5 % de la facturación mensual de cada campaña por cada día natural de atraso en la prestación del servicio.
Plantilla de trabajo PS-I MST Primer Nivel	Por cada día natural de atraso, desde el primer día del inicio de la operación	2.5% de la facturación mensual de la campaña por día natural de atraso a entera satisfacción del área técnica y requirente.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Implementación de nuevos canales de servicios o herramientas informáticas solicitadas y notificadas por la DMST	Por cada día de atraso posterior a los 15 días hábiles después de notificar la solicitud por escrito al proveedor.	2.5% sobre la facturación mensual de la campaña por cada día natural de atraso.

14. De los cambios en Software y hardware.

El proveedor se compromete a dar puntual cumplimiento a las políticas, lineamientos y demás instrucciones vigentes del procedimiento de administración de cambios que determine el Instituto; estos cambios se deberán de presentar al grupo de trabajo de administración de cambios del Instituto para su aprobación.

Así mismo se compromete a proporcionar toda la documentación de acuerdo al MAAGTICSI
Para llevar a cabo los cambios, actualizaciones, ventanas de mantenimiento y demás acciones que estén relacionadas con los componentes de la solución (software y hardware), el proveedor se compromete a dar puntual cumplimiento a las políticas, lineamientos y demás instrucciones vigentes del procedimiento de administración de cambios que esta ceñido al MAAGTICSI.

15. Confidencialidad de la información

El proveedor deberá garantizar la confidencialidad de la información mediante carta bajo protesta de decir verdad firmada por su representante legal, en el que su representada o cualquier persona asignada al proyecto, por ningún motivo extraerá o divulgará el contenido de la información que se les entregará o con el que convivirán durante la vigencia del contrato

La carta bajo protesta de decir verdad debe ir firmada por su representante legal, en la que manifieste, que se compromete a respetar y seguir los estándares tecnológicos, tanto de metodologías, procedimientos, hardware, como de software definidos por el Instituto, y deberá ser entregada a los diez días hábiles posteriores al inicio de operaciones.

Asimismo, en dicha carta el proveedor deberá indicar que se compromete a que toda la información que exista a la fecha de la adjudicación y aquella que desarrolle derivado del presente proyecto será propiedad intelectual y exclusiva del Instituto y no podrá ser utilizada por el Proveedor para otros fines.

16. Finalización de los Servicios

Al concluir la vigencia del contrato del CCIMSS, el proveedor deberá proporcionar toda la información que se haya generado durante la vigencia del mismo, bajo protocolos y estándares que solicite en ese momento la MST, con el fin de facilitar la transición y/o la migración de los servicios; para lo anterior, el INSTITUTO proporcionará al proveedor las especificaciones técnicas detalladas para la comunicación con sus servicios y/o aplicativos, así como las instrucciones de trabajo.

A continuación, se mencionan algunos documentos que deberán entregarse al cierre de la vigencia del servicio de manera enunciativa más no limitativa, algunos otros se podrán definir mediante mesas de trabajo:

- Memoria técnica del cierre de la campaña
- Diagrama de arquitectura al cierre del servicio
- Base de datos (Manuales, capacitaciones, información almacenada en la herramienta de tipificación, etc)
- Respaldo de las grabaciones

- Memoria técnica de las integraciones
- Diagrama del IVR al cierre de la vigencia

Esta entrega tiene como límite 30 días naturales a partir del término de la vigencia del servicio y serán considerados como parte de los entregables de cierre de vigencia, por cada día de atraso se generará una deductiva del 1.5% de la última factura del servicio.

Asimismo, al finalizar la vigencia del contrato, el proveedor está obligado a brindar el apoyo necesario al nuevo proveedor para la transición del servicio, con la finalidad de que la operación de la MST no se vea afectada, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico y en este documento.

17. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

Elaboró

Lic. Hermilo Salas Morales
Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos

Revisó

Lic. Cibeles Torres Henestrosa
Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal

Aprobó

Lic. Alfonso Uribe Cueli
Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Apéndice

"Seguridad de la Información para el servicio de CCIMSS"
2018 – 2019

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Especificación Técnica del Gestor Unificado de Amenazas (UTM) para la operación del Call Center.

Funcionalidad Firewall:

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:

- Red perimetral con zonas DMZ para intercambio de información.
- Incluir interfaces de al menos 1 GigaEthernet
- Incluir un sistema operativo propietario del fabricante, que reciba actualizaciones y parches de software conforme sean publicadas.
- Basado en la tecnología conocida como "Stateful Inspection", el cual realiza un análisis granular de los estados de las comunicaciones y aplicaciones, para controlar el flujo del tráfico pasando a través del "gateway", y de esta manera abrir dinámicamente y de una forma segura, puertos y un gran rango de protocolos.
- Incluir la facilidad de crear NATs dinámicos y estáticos, permitiendo trasladar direcciones IP y puertos origen y destino, en un mismo paquete.
- Permitir implementar reglas aplicadas a intervalos de tiempo específicos.
- Soportar e incluir alta disponibilidad en modo Activo/Activo y Activo/Pasivo.
- Capacidad para ser integrado con servicios de correlación de eventos de seguridad.
- Soportar y operar bajo protocolos de ruteo BGP y OSPF.
- Soportar y operar mediante rutas estáticas.
- Realizar inspección en capa 3 y 4.
- Integrar esquemas de autenticación que soporten servicios TACACS, RADIUS, LDAP, así como certificados digitales.
- Permitir e incluir la funcionalidad de almacenar una base de usuarios local que permita realizar autenticación, sin depender de un dispositivo externo.

Funcionalidad de Prevención de Intrusos (IPS):

Cumplir con el desempeño y capacidades considerando al menos las siguientes funcionalidades operativas:

- Soporte de al menos: 1,000,000 conexiones simultáneas por cada Gigabit de inspección.
- Latencia máxima de 0.5 milisegundos.
- Deberá operar en la capa 2 del modelo de OSI, por lo que las interfaces de inspección no requerirán de una dirección IP ni MAC.
- El equipo deberá ser capaz de soportar un despliegue en modo L3, permitiendo definir características de switching y routing sobre el tráfico inspeccionado
- Capacidad de detección en línea sin bloquear tráfico (Modo transparente). El sistema sólo alertará que eventos serían bloqueados.

- Capacidad de crear reglas y filtros de acceso que soporte y opere por dispositivo, puerto, VLAN, IP o rango de IP.
- Soporte de funcionamiento pasivo como un IDS (sistema de detección de intrusos), con alertas de ataque, tráfico malicioso o no deseado, sin interferir con el tráfico.
- Soporte de la combinación de las modalidades IDS (pasivo) e IPS (en línea) dentro de un mismo equipo.
- La solución de IPS deberá contemplar que el flujo de información esté asegurado ante una falla en el IPS, pudiendo conmutar el tráfico por hardware, es decir, sin necesidad de un dispositivo exterior que pudiera representar otro punto de falla en la red.
- Reconocimiento de Tuneleo de Protocolos que permita la identificación de protocolos aun cuando estos estén encapsulados.
- Detección de re-ensamblaje de paquetes fragmentados.
- Integración de Listas Blanca (IP whitelist) mediante una lista de direcciones IP "confiables" que el sistema no bloqueará.
- Capacidad de crear perfiles de tráfico con reglas específicas para supervisar la transferencia de datos entre dos host de la red y crear una alarma cuando cierto umbral sea rebasado.

Servicios de Redes Privadas Virtuales – VPN

Capaz de establecer túneles VPN IPSEC/SSL con las siguientes características y especificaciones:

- Deberá incluir lo necesario para soportar DES, 3DES y AES-256 para las fases I y II de IKE.
- Deberá incluir lo necesario para soportar al menos los siguientes grupos Diffie-Hellman: Grupo 1 (768 bit), Grupo 2 (1024 bit), Grupo 5 (1536 bit), Grupo 14 (2048 bit).
- Deberá incluir lo necesario para soportar integridad de datos con md5, sha1 y sha2.
- Deberá incluir lo necesario para soportar las topologías VPNs site-to-site: Meshed (todos a todos) y Star (Oficinas Remotas a Sitio Central).
- Deberá incluir lo necesario para soportar VPNs client-to-site basadas en IPSEC.
- Deberá incluir lo necesario para establecer VPNs con gateways con direcciones IP dinámicas públicas.
- Deberá incluir lo necesario para crear una única asociación de seguridad (SA) por par de redes o subredes.
- Deberá incluir lo necesario para realizar VPNs SSL.
- Deberá incluir lo necesario para soportar Secure Sockets Layer (SSL) versión 3, con al menos los siguientes algoritmos de cifrado simétrico y longitud de llaves: RC4 (128 bits) y 3DES (192bits).
- Deberá incluir lo necesario para soportar la conexión de dispositivos móviles a través de un cliente de acceso remoto específico. Dicho cliente debe soportar al menos las siguientes plataformas: MAC OS X desde v10.5.8, iOS desde v6, Android desde v4.2, Windows desde v7.
- Incluir diferente modos de administración del sistema vía Web (HTTPS), por línea de comando (SSH), SNMPv3 y a través de una consola central de administración.
- Contar y operar al menos con una interface Gigabit Ethernet dedicada para administración.
- Incluir la funcionalidad de generación de logs de múltiples niveles de criticidad.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Incluir una consola centralizada de gestión con las siguientes características:
- Configuración, de manera centralizada, de políticas en todos los firewalls de la infraestructura.
- Inspección de tráfico por medio del firewall en la capa de aplicación.
- Identificación de qué reglas corresponden a fuentes, destinos y tipos de tráfico.
- Ejecución de operaciones para grupos o bloques de dispositivos de frontera de seguridad.
- Capacidad de ofrecer diferentes vistas durante el monitoreo de dispositivos, topologías o políticas.
- Agrupación de parámetros de configuración para su posterior implementación.
- Durante una actualización de configuración, debe ser capaz de regresar a la configuración anterior, si es necesario o requerido.
- Debe incluir lo necesario para contar con la capacidad de asignar el control a diferentes administradores, como mínimo, en cuatro (4) niveles de acceso.

Especificación Normativa para la operación del Call Center.

- Asegurar que los dispositivos de TIC en el Call Center, cuenten con software de seguridad actualizado para detección y protección contra programas que pudieran vulnerar su seguridad, así como su información y los servicios que proveen; el software debe emitir reportes sobre el estado de actualización de los componentes sobre los que tiene cobertura.
- Instalar en los equipos de cómputo de los usuarios del Call Center, incluyendo equipos de terceros (consultores, proveedores, entre otros.), que intercambien información con la red de datos del Instituto, las herramientas antivirus y aquéllas necesarias para prevenir ataques por la vulnerabilidad que el uso de estos equipos conlleva.
- Definir perfiles de usuarios personalizados, que son utilizados en los activos de infraestructura y servicios del Call Center, para identificar y dar trazabilidad de todos los eventos de seguridad en el intercambio de información, a fin de evitar el daño, pérdida, robo, copia y accesos no autorizados.
- Asegurar el borrado seguro en los dispositivos de almacenamiento utilizados en los activos de infraestructura que dan servicio al Call Center, que por algún motivo necesiten ser reparados, remplazados o asignados a otro usuario; y mantener evidencia auditable del proceso.
- Garantizar la asignación, revocación, supresión o modificación de los privilegios de acceso a la información otorgados a servidores públicos del Instituto, así como al personal de los proveedores de servicios u otros usuarios, al inicio o término de su empleo, cargo o comisión, relación contractual o de cualquier otra naturaleza, o bien, cuando por algún motivo el nivel de privilegios de acceso asignado cambie.
- Que la información clasificada como confidencial o reservada, o aquélla que tiene valor para el Instituto, generado por los servicios de Call Center, sea respaldada, resguardada y restaurada en el momento en que se requiera.
- Contar con registros de auditoría y bitácoras de seguridad, en los activos de infraestructura o aplicativos del Call Center, así como con las condiciones de seguridad que impidan borrar o alterar éstos últimos.
- Establecer mecanismos de comunicación y de información con empleados y/o personal involucrado en los servicios del Call Center, así como terceros (proveedores, entre otros) en el caso de que se presente un incidente de seguridad de la información.

- Establecer cifrado de información en aquellos repositorios de datos, que por su naturaleza deben ser protegidos derivado del uso de los servicios del Call Center (Bases de Datos).
- Atender al cumplimiento de lo estipulado en los criterios y controles del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), establecido dentro de la Institución, así como a sus actualizaciones y definición de nuevos criterios en lo que a seguridad de la información se refiere.

Firman al calce las áreas responsables:

Area Técnica	Nombre	Firma
Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional.	Ing.Eduardo Oropeza Ortíz Titutlar de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional	
Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo	Lic. Alfonso Uribe Cueli Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo	
	Ing. Gabriel Arturo Barrón Montiel Titular de la Coordinación Técnica de Seguridad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
	Ing. Abraham Gutiérrez Castillo Titular de la División de Seguridad Informática Integral	

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES

SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO

2021

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

Contenido

1. Objetivo del documento....4
2. Descripción del servicio....4
3. Programa de entregas....4
4. Licencias permisos, registros, certificados o autorizaciones....4
5. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros....5
6. Visitas a las instalaciones institucionales....5
7. Visitas a las instalaciones del licitante....5
8. Plazo, lugar y condiciones de la prestación del servicio....6
9. Confidencialidad....8
10. Modalidad de contratación....13
11. Causas de desachamiento de las propuestas....14
12. Niveles de Servicio....14
13. Penas convencionales y deductivas....16
14. Causales de rescisión de contrato....37
15. Garantías....38
16. Proceso de Generación de Factura por parte del proveedor....39
17. Forma de pago....40
18. Mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados....42
19. Criterio de evaluación....43
20. Tipo de contrato....43
21. Área requirente....43
22. Área técnica....45
23. Responsable de la evaluación de las propuestas técnicas....45
24. Ventanilla única entre el Instituto y el Proveedor....46
25. Administrador del contrato y responsable de la supervisión del servicio....46
26. Firmas del documento....49

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
0.1	14/09/2020	Elaboración del documento	Lic. Fernando González Velázquez
0.2	17/09/2020	Revisión del documento	Lic. Fernando González Velázquez
0.3	13/12/2021	Actualización del documento	Lic. Fernando González Velázquez
1.0	13/12/2021	Aprobación del documento	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz

ANEXOS

DIVISÍON DE CONTRATOS

1. Objetivo del documento.

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

2. Descripción del servicio.

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

- Brinde atención a derechohabientes, contribuyentes y público en general, en relación con prestaciones, trámites y servicios como los requeridos por el Instituto Mexicano del Seguro Social "IMSS".
- Gestione campañas para acercar los servicios del Instituto al ciudadano y sea capaz de incorporarse a la iniciativa denominada IMSS Digital, mismo que considera la inclusión de un esquema de servicio multicanal con una experiencia homologada en la atención.
- Operación de Centro de Contacto IMSS (CCIMSS) con la utilización de diferentes medios de captación (Telefónicos (Inbound, Outbound o Blending), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Correo Electrónico, Chat, Redes Sociales, Agentes Virtuales, ChatBot, entre otros) y plataformas operativas en ambientes multi skill de atención por parte de los agentes destinados a la atención del derechohabientes, contribuyentes y público en general, en relación con prestaciones, trámites y servicios otorgados por el Instituto Mexicano del Seguro Social "IMSS.
- El licitante deberá proponer la implementación de mejores prácticas priorizando la atención de los servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, chatBot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada), para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 3 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del centro de contacto a través de su operación mediante agentes virtuales o automatización de la operación. Las propuestas de automatización deberán realizarse de manera conjunta por escrito al administrador de cada campaña y al área técnica. Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.

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

3. Programa de entregas.

Conforme a lo establecido en el numeral 18 del Anexo Técnico y Apéndices correspondientes.

4. Licencias permisos, registros, certificados o autorizaciones.

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

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

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

El Instituto o el personal que éste designe a través de las áreas requirentes y/o técnica, realizará visitas programadas y no programadas a las instalaciones de los licitantes a efecto de verificar que el proveedor cuente y funcione los mecanismos relativos al Plan de Recuperación en caso de Desastres (DRP) que el licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta, verificando que cuente y funcione la infraestructura necesaria para brindar continuidad al servicio en un periodo no mayor a 2 horas, pudiendo ser la rehabilitación de los servicios en esa misma o en otras instalaciones del licitante, tal como se detalla en el numeral 11 del Anexo Técnico.

8. Plazo, lugar y condiciones de la prestación del servicio.

a) Plazo.

La vigencia del Contrato será a partir del 01 de febrero y hasta el 30 de abril de 2021.

El plazo para la prestación del servicio será a partir del 01 de febrero y hasta el 30 de abril de 2021.

Los tiempos propuestos consideran que en experiencias del propio Instituto, el proceso de instalación de los enlaces de fibra óptica para los servicios de telecomunicaciones, el desarrollo de las interfaces entre los sistemas del Licitante hacia los sistemas del IMSS (por ejemplo, la consulta de vigencia de derechos a través del sistema Acceder), los tiempos de capacitación del personal del Licitante y las pruebas funcionales a los sistemas del Licitante ganador que se interconectan con sistemas IMSS, deberán iniciarse una vez notificado el fallo del procedimiento de contratación correspondiente, por lo que el IMSS iniciará las actividades necesarias para proveer la capacitación al personal del Licitante adjudicado y verificará que los procesos de habilitación de soluciones y la funcionalidad para la prestación del servicio habilitada por parte del Licitante, sean acordes a lo solicitado por cada campaña y lo especificado en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.

El Licitante deberá entregar el día natural siguiente a la notificación del fallo el plan de trabajo correspondiente para su validación por parte del área técnica.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

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

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

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

6. **Visitas a las instalaciones institucionales.**

No aplica.

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

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

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

La implementación, pruebas, verificaciones de especificaciones físicas y funcionales, así como capacitación, será de acuerdo a lo establecido en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices, por lo que durante este plazo no habrá erogación de recursos por parte del Instituto.

El ejercicio del gasto del recurso presupuestal será a partir de que el Licitante inicie con la operación del servicio, es decir una vez concluido el plazo indicado en el párrafo que antecede.

b) Lugar en el que se prestará el servicio.

El servicio será proporcionado en las instalaciones propuestas por el proveedor adjudicado. El site principal deberá estar dentro de la zona metropolitana de la Ciudad de México.

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

c) Condiciones

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

El Licitante deberá efectuar la entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación, así como los archivos de reportes Half hour y CDR de niveles de servicio por campaña que permitan validar las atenciones proporcionadas por los diferentes agentes, así como visualizar las áreas de oportunidad en la optimización de la prestación del servicio así como las grabaciones de interacciones, especificados en los documentos Anexo Técnico y Apéndices por cada una de las campañas que forman parte integral del presente instrumento, los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro, en caso de incumplimiento de la fecha de entrega se aplicará las deductivas correspondientes.

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

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

Para la documentación de cumplimiento de obligaciones contractuales, que permita una fácil y organizada atención de procesos de auditoria por parte de los entes de fiscalización, el Licitante elaborará en un plazo no mayor a 15 (quince) días hábiles

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

posteriores a la adjudicación del contrato, una matriz de los verbos, pronombres, tiempos y compromisos presentes en el anexo técnico, términos y condiciones, apéndices o documentación complementaria al anexo, así como en la propia oferta del licitante ganador, a fin de contar con un listado de todos los verbos de acción, conjunciones, excepciones, interacciones, consideraciones de tipo y frecuencia de información electrónica que deba incluirse, casos de uso y en su caso especificaciones o excepciones, para convertirlos en los "documentos probatorios de cada obligación establecida en el contrato".

A partir de este listado, de manera conjunta entre el IMSS y el Licitante, en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la entrega del listado por parte del proveedor, generará el detalle de los documentos tanto en formato, contenido, información adjunta en imágenes, archivos o documentos complementarios, así como firmas y validaciones a efectuarse por el personal que participará en los procesos de entrega de servicios, lo cual se depositará en un repositorio documental que habilitará el Licitante con acceso permanente a los administradores del contrato (cuerpo de gobierno del contrato), los cuales analizarán al menos quincenalmente con el gerente de cuenta y personal técnico por parte del Licitante, el avance de los proyectos, la continuidad operativa, siguientes compromisos y la documentación del ejercicio del gasto y cumplimiento de niveles de servicio establecidos, siendo parte fundamental la documentación de Cumplimiento de Obligaciones contractuales, incluyendo en su caso, las penas convencionales o deductivas aplicables. En estas juntas de gobierno del contrato, el Licitante deberá exponer al personal IMSS, los detalles de la operación, consumos, tendencias, áreas de oportunidad y mejores prácticas susceptibles de incorporarse a la operación y administración del contrato, las cuales serán evaluadas por el IMSS y en su caso, autorizadas con o sin modificaciones, para su implementación y operación gradual o inmediata.

Para la exposición y análisis de la información presentada por el Licitante, éste deberá habilitar al menos 3 pantallas de al menos 75 pulgadas, con todo lo necesario para la presentación de información de la operación de los servicios tecnológicos que permitan exponer de manera gráfica y ágil lo descrito en los dos párrafos anteriores, lo que permitirá contar con información en línea constante de la operación de los servicios contratados incluyendo elementos de análisis y detalles de la operación (parámetros de utilización) de la infraestructura ofertada además de la prestación de los servicios, además de indicadores de negocio que puedan ser descritos desde el alcance de cada contrato.

9. Confidencialidad

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

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

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

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

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

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

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

2. Implementar medidas de seguridad conforme a lo establecido en la Ley federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así como los demás ordenamientos legales que resulten aplicables, para lo cual el proveedor se obliga a elaborar y presentar al momento de formular su propuesta técnica, un "Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales

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

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

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

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

- Mantener absoluta confidencialidad de la información a la cual tenga acceso, siendo responsable de que cada uno de los integrantes del personal asignado para el desarrollo y operación del proyecto, respetará el manejo correcto de la información.

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

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

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

- Aquella que sea conocida públicamente.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

(SGSDP)", el cual deberá cumplir con los supuestos normativos que permitan salvaguardar y asegurar la protección de los datos personales que en su caso sean proporcionados por el Instituto.

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

A. Alcances y objetivos de la gestión de los datos personales;
   Al desarrollar este punto, el proveedor deberá considerar que el Instituto únicamente le entregará el nombre, teléfono (s) y correo electrónico respecto de los usuarios a los que deberá aplicar la encuesta de calidad del servicio. Así mismo deberá contemplar que el objetivo de la gestión de dichos datos personales es exclusivamente poder contactar a estos usuarios a efecto de aplicarles la referida encuesta.

B. Política de gestión de datos personales.
   El licitante, al momento de elaborar su política de gestión relacionada con los datos personales que el Instituto le entregará, deberá asumir el compromiso formal y por escrito de orientar dicha política de forma tal que se garantice la utilización de dichos datos a efecto de aplicarles la encuesta de calidad relacionada con este servicio, así como también se asegure su conservación, seguridad y su eliminación una vez concluida la relación contractual entre las partes.

C. Funciones y obligaciones de quienes traten los datos personales;
   Del personal del proveedor que materialmente realiza las llamadas:
   Su función será la de realizar las llamadas a los usuarios del servicio, utilizar únicamente estos datos personales para realizar las llamadas a los referidos usuarios con propósito de que contesten dicha encuesta, guardar absoluta confidencialidad respecto de estos datos personales a los que tendrán acceso y abstenerse de copiar por cualquier medio dichos datos personales y/o transferirlos a cualquier persona.

   Del personal del proveedor que supervise el levantamiento telefónico:

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

por cualquier medio dichos datos personales y/o de transferirlos a cualquier persona.

Del demás personal del proveedor que participe en la encuesta:

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Guardar confidencialidad respecto de los datos personales que le entregará el Instituto.

4. Suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que el Instituto haya entregado o se haya generado como resultado de la prestación del servicio una vez cumplida la relación contractual entre las partes, por lo anterior, el Proveedor deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información.

5. Abstenerse de transferir en cualquier momento los datos personales que le entregará el Instituto, salvo en el caso de que el IMSS así lo determine por escrito.

Propiedad Intelectual y Derechos de autor

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

10. **Modalidad de contratación.**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

11. Causas de desachamiento de las propuestas

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

a. Que no cumplan con alguno de los documentos o requisitos establecidos en el Anexo Técnico, sus Apéndices y estos Términos y Condiciones.

b. Que los certificados que se mencionan en el numeral 5 de estos Términos y Condiciones, hayan perdido su vigencia previa a la emisión del fallo del procedimiento de contratación.

c. Cuando se compruebe que tienen acuerdo con otros licitantes para elevar el costo del servicio solicitado o bien, cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás licitantes.

d. Cuando incurran en cualquier violación a las disposiciones de la LAASSP, a su Reglamento o a cualquier otro ordenamiento legal o normativo vinculado con este procedimiento.

e. Cuando no cotice el servicio conforme a las condiciones y características solicitadas en el presente documento, así como en el Anexo Técnico y sus Apéndices.

f. Cuando exista discrepancia entre las características técnicas de los servicios propuestos y los servicios solicitados.

g. Que no coticen el 100% del servicio en el que desee participar solicitado, conforme a las condiciones y características solicitadas en el Anexo Técnico, sus Apéndices o estos Términos y Condiciones.

h. Cuando los documentos que exhiban los licitantes no sean legibles imposibilitando el análisis integral de la propuesta, y esto conlleve a un faltante o carencia de información que afecte su solvencia, ésta se considerará insolvente.

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

12. Niveles de Servicio

El licitante adjudicado deberá dar cumplimiento a los niveles de servicio que se presentan a continuación, así como aquellos que se encuentran descritos en el Anexo Técnico y los descritos en los Apéndices de cada campaña que integran el Centro de Contacto (CCIMSS).

Indicador	Nivel de Servicio a Cumplir
Para cada campaña: • Entrega de la infraestructura física y tecnológica configurada para brindar la funcionalidad solicitada	A partir del día siguiente al de la fecha de notificación del fallo
• Entrega de plantilla completa de PS-I solicitada en cada Apéndice, para brindar la funcionalidad solicitada Para la campaña Confirmación de Cita 2do Nivel, la fecha de entrega de plantilla de PS-I será definida una vez iniciado la operación de contrato.	A partir del día siguiente al de la fecha de notificación del fallo
Porcentaje de abandono del primer mes del contrato al 12 mes del ejercicio	Menor o igual al 5% diario El nivel de servicio mensual será el promedio simple de los promedios diarios del mes
Tiempo de atención Telefónica, Chat y Correo Electrónico	Mayor o igual al 80% de las llamadas de entrada atendidas antes de los 20 segundos
Tiempo promedio de llamada o conversación AHT	De acuerdo a lo especificado en cada Apéndice
Disponibilidad del Servicio Telefonía, Chat y Correo Electrónico, Redes Sociales (Aplica para todas las posiciones de servicio de los tipos PS-I y PS-P incluyendo infraestructura para el servicio de IVR)	Mayor o igual al 98% del tiempo diario de atención (ventana de servicio)
Tiempo de respuesta de chats y correos electrónicos	Mayor o igual al 95% de total de los correos electrónicos recibidos en horario de servicio.
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 de Telefonía, Chat y Correo Electrónico	85% de respuestas afirmativas de Satisfacción
Calidad de operación	Mayor o igual a 95% de la meta de calidad
Presencia de agente eventual en piso de operación	Hasta 2 (dos) horas de atraso para cubrir inasistencia de agente PS-I Especializado
Tiempo de asignación y sustitución (incumplimiento en la asignación)	Máximo 2 (dos) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Indicador	Nivel de Servicio a Cumplir
de agentes PS-I Especializado	
Entregables Mensuales del Servicio CCIMSS	Por cada día hábil de atraso posterior a la fecha de entrega de la información de soporte de los servicios prestados a cada campaña

***Nota:** *La información debe ser recopilada en forma diaria y la deductiva se aplica con información mensual acumulada.*

13. Penas convencionales y deductivas

Las Áreas Requirentes y Administradoras de cada Campaña han determinado las penas y deducciones al pago de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir el licitante adjudicado respecto a las campañas que les corresponden y que integran el contrato, las cuales han incluido los casos en que serán aplicables, así como el límite de incumplimientos a partir del cual se procederá a la cancelación total o parcial del servicio o conceptos no entregados, proporcionados en las condiciones establecidas, o bien, a rescindir el contrato.

El Grupo Administrador del Contrato es responsable del procedimiento para la aplicación de las deducciones para cada una de sus campañas que integran el servicio y serán responsables de calcular y aplicar la deducción por prestación deficiente del servicio tomando en consideración lo siguiente:

- **Penas Convencionales**

De conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en el numeral 5.5.8. de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, la penalización se calculará a partir del día siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para iniciar la prestación del servicio, de acuerdo con los términos y condiciones expresados en la siguiente fórmula:

$$Pca=\%d \times nda \times vspa$$

Dónde:

Pca = pena convencional aplicable.
%d = porcentaje determinado en la convocatoria por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.
nda = número de días de atraso.
vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.

Se sancionará con una pena convencional equivalente al (2.5%) sobre el valor de los servicios entregados en forma extemporánea, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.

En ningún caso, las penas convencionales no podrán exceder el monto señalado para la garantía de cumplimiento del contrato, sin considerar el IVA.

La aplicación de las Penas Convencionales será con respecto a lo especificado en la presente sección y éstas se verificarán y tomarán en cuenta al momento de efectuar la validación de los servicios.

Se aplicarán las penas convencionales correspondientes a los tiempos de inicio o arranque de los servicios de la siguiente manera, por lo que el Proveedor deberá comprometerse a cumplir con los tiempos de entrega establecidos y en caso contrario, será sujeto de las posibles penas convencionales establecidas a continuación:

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
Para cada campaña: • Entrega de la infraestructura física y tecnológica configurada para brindar la funcionalidad solicitada	Inicio de operación a partir del día siguiente al de la fecha de notificación del fallo	2.5 % sobre el costo mensual estimado de cada campaña con base en el consumo asociado al número de estaciones de servicio definidas para la misma. La metodología para el cálculo del consumo mensual estimado será la siguiente: Costo mensual estimado= Número estaciones * el número de minutos de la ventana de servicio del mes considerando meses de 30 días.
Manuales e instructivos de operación y supervisión del sistema propuesto parametrizados para el Instituto.	Por cada día de atraso a los 7 días posteriores al inicio del servicio.	2.5 % sobre el costo mensual estimado de cada campaña con base en el consumo asociado al número de estaciones de servicio definidas para la misma. La metodología para el cálculo del consumo mensual estimado será la siguiente: Costo mensual estimado= Número estaciones * el número de minutos de la ventana de servicio del mes considerando meses de 30 días. Hasta la fecha de recepción a entera satisfacción del área técnica y requirente.
Al finalizar el contrato o al cierre de alguna campaña: No suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales entregados por el Instituto, una vez cumplida la relación contractual entre las partes o finalizada la campaña respectiva donde se hayan utilizado datos	Por día natural fuera del plazo señalado: No aplicar el borrado seguro en la totalidad de las computadoras personales en el instituto y servidores de cómputo de la campaña establecida posterior a los 10 días hábiles siguientes a la finalización del servicio	2.5 % de la facturación mensual promedio durante la vigencia de cada campaña por cada día natural de atraso en la aplicación del borrado seguro.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
personales, esto es, aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información.		
Entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones, durante los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro	Por cada día de atraso en la entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones de cada campaña	$ 1,000.00 por cada día natural de atraso en la entrega de la información
Revisiones y validaciones Licencias de software y contratos de mantenimiento de los componentes descritos en su solución propuesta por el Proveedor del Servicio	Por cada día de atraso en la entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones de cada campaña	$ 1,000.00 por cada día natural de atraso en la entrega de la información

En caso de no iniciar la totalidad de la atención a usuarios de los servicios de centro de contacto a entera satisfacción de las áreas administradora del contrato y área técnica, con servicios funcionales de conformidad a lo establecido en el presente documento, en los primeros 10 días naturales posteriores al arranque establecido por causas atribuibles al licitante, el Instituto podrá iniciar el procedimiento de rescisión del contrato.

Los incumplimientos señalados en la tabla anterior se acreditarán a través de la presentación por parte del Instituto de documentación o cualquier medio de transmisión en donde se acredite (se reciba queja formal/se cuente con información externa) que el proveedor incurrió en los conceptos descritos, haciéndose acreedor a la pena convencional correspondiente.

El Instituto se reserva el derecho de rescindir el contrato con el proveedor cuando éste último incurra en alguno de los supuestos descritos en materia de protección de datos personales, además de tomar las acciones legales conducentes de acuerdo con el supuesto en el que el proveedor haya incurrido.

Para todas las campañas se aplicarán las penalizaciones descritas anteriormente, además de las señaladas en los Apéndices de cada campaña:

- **Deductivas**

De conformidad con lo establecido en el artículo 53 BIS de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en el numeral 5.5.8. de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, se aplicará deducciones al pago de cualquier tipo de servicio. En cualquier caso, dicha deducción no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

Las deductivas por incumplimiento parcial o deficiente de los Niveles de Servicio se verificarán de manera mensual y se aplicarán en cada ocasión que el Proveedor entregue cualquier servicio que no cumpla con los niveles de servicio establecidos en el Anexo Técnico.

La aplicación de las deductivas será con respecto a lo especificado en la presente sección y éstas se verificarán y tomarán en cuenta al momento de efectuar la validación de los servicios.

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

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

Para todas las campañas se aplicarán las siguientes deductivas por incumplimiento de los Niveles de Servicio, además de las señaladas en los Apéndices de cada campaña:

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
Porcentaje de abandono de llamadas telefónicas, chat, correo electrónico a partir del inicio del servicio y hasta el mes 6 de la vigencia del contrato.	Menor o igual al 5% diario El nivel de servicio mensual será el promedio simple de los promedios diarios del mes	0.5 por cada punto porcentual completo fuera del nivel de servicio establecido	5%	El concepto de abandono de llamadas es: que un usuario ha pretendido acceder al CCIMSS por alguno de los medios de atención y por algún motivo su petición de solicitud no fue atendida. Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas: 1. [(Total de llamadas recibidas - total de llamadas atendidas) / (total de llamadas recibidas)] * 100= Porcentaje de abandono de llamadas 2. (Porcentaje de abandono de llamadas) – (nivel de servicio a cumplir *100) = Abandono a deducir 3. (Abandono a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Porcentaje de abandono de llamadas telefónicas,	Menor o igual al 4% diario El nivel de	0.6 por cada punto porcentual completo fuera	6%	El concepto de abandono de llamadas es: que un usuario ha pretendido acceder al CCIMSS por alguno de los medios de atención y por algún motivo su petición de

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
chat, correo electrónico hasta el final del contrato	servicio mensual será el promedio simple de los promedios diarios del mes	del nivel de servicio establecido		solicitud no fue atendida. Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas: 1. [(Total de llamadas recibidas - total de llamadas atendidas) / (total de llamadas recibidas)] * 100= Porcentaje de abandono de llamadas 2. (Porcentaje de abandono de llamadas) – (nivel de servicio a cumplir *100) = Abandono a deducir 3. (Abandono a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Tiempo de atención Telefonía, Chat, Correo Electrónico	Mayor o igual al 80% de las llamadas de entrada atendidas antes de los 20 segundos	0.5 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	5%	El concepto de tiempo de atención es: que un usuario ha pretendido acceder al CCIMSS por la vía telefónica y por algún motivo su llamada fue respondida después de veinte segundos. Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas: 1. [(Total de llamadas atendidas - total de llamadas atendidas después de veinte segundos) / (total de llamadas atendidas)] * 100 = Llamadas demoradas 2. (Nivel de servicio a cumplir * 100) - (llamadas demoradas) = Llamadas no atendidas en tiempo a deducir 3. (Llamadas no atendidas en tiempo a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Tiempo de respuesta de chat y correos electrónicos	Mayor o igual al 95% de total de los chat y correos electrónicos recibidos en horario de servicio. Los cuales tendrán que	0.2 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	2%	Se entiende por: Tiempo de respuesta de correos electrónicos al tiempo que espera un usuario desde que se recibe el mensaje para ser atendido. El Tiempo de respuesta de correos electrónicos se obtiene de la siguiente forma:

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
	ser atendidos en 13 horas naturales			1. [(Total de correos atendidos-Total de correos atendidos después del tiempo establecido) / (Total de correos recibidos)]*100= Porcentaje de respuesta de correos electrónicos. 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) - (Porcentaje de respuesta de correos electrónicos) = Tiempo de respuesta de correos electrónicos a deducir. 3. (Tiempo de respuesta de correos electrónicos a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Transferencia a encuestas de calidad en el Servicio Telefónico	Mínimo del 75% del total de las llamadas atendidas por los PS-I	0.2 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	2%	El indicador evalúa el porcentaje de transferencia a encuestas de satisfacción (opinión del servicio) por campaña que califique al PS-I. El licitante deberá proporcionar las herramientas electrónicas para la recolección de la información relativa a este indicador, debiendo ser la información corroborable por parte del personal del Instituto a través de las herramientas electrónicas mediante la emisión de los reportes correspondientes. 1. [(Total de llamadas transferidas a encuestas) / (total de llamadas atendidas)] * 100= Nivel de servicio alcanzado en transferencia de encuestas 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) – (Nivel de servicio alcanzado en transferencia de encuestas) = Transferencia encuestas a deducir 3. (Transferencia encuestas a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Satisfacción del usuario en el Servicio Telefónico,	85% de respuestas afirmativas de	0.5 por cada punto porcentual de incumplimiento	5%	El indicador evalúa el total de respuestas afirmativas que los licitantes emiten en la encuesta de satisfacción (opinión del servicio) que califica la atención

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
Chat y Correo Electrónico	Satisfacción	de nivel de servicio		proporcionada por el PS-I y que consta de dos preguntas a elegir respuesta: afirmativa o negativa. El licitante deberá proporcionar las herramientas electrónicas para la recolección de la información relativa a este indicador, debiendo ser la información corroborable por parte del personal del Instituto a través de las herramientas electrónicas mediante la emisión de los reportes correspondientes. 1. [(Total de respuestas afirmativas) / (total de respuestas afirmativas y negativas)] * 100= Nivel de servicio alcanzado en satisfacción de servicio 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) – (Nivel de servicio alcanzado en satisfacción de servicio) = Satisfacción del servicio a deducir 3. (Satisfacción del servicio a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Calidad de operación	Mayor o igual a 95% de la meta de calidad	0.3 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	3%	El indicador evalúa una muestra de 100 monitoreos mensuales por cada campaña y servicio (chat, correo electrónico y telefonía). Aplicará para todas las PS-I. Mismas que serán evaluadas por el personal especializado de las campañas mencionadas, aplicando la deductiva en caso de no cubrir el nivel de servicio solicitado en la facturación del mes donde ocurrió el evento. Las llamadas que participan en los monitoreos, son tomadas de manera aleatoria por parte de personal del Instituto de la herramienta tecnológica del licitante. Se evaluará la calidad de la atención a través de parámetros establecidos como: información correcta y completa, procedimientos adecuados, análisis y comprensión (sondeo/control) y etiqueta telefónica. [(Suma de las calificaciones individuales de los monitoreos por campaña) / (100

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
				monitoreos por campaña)]*100= Calificación de calidad 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) - (Calificación de calidad) = Factor de calidad a deducir. 3. (Factor de calidad a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Disponibilidad del Servicio de Telefonía, Chat y Correo electrónico (aplica para todas las posiciones de servicio de los tipos PS-I y PS-P	Mayor o igual al 99.90% del tiempo diario de la ventana de servicio	Por cada décima de punto porcentual o fracción de incumplimiento de nivel de servicio: Para la campaña OIC $ 10,000.00 Para el resto de las campañas 3% de facturación mensual.	20%	La disponibilidad del servicio se refiere al tiempo diario que debe estar disponible el servicio por cada uno de los canales de atención para los usuarios del CCIMSS. Es decir, este nivel se aplica: Cuando la atención a llamadas, chat y correo electrónico se interrumpan por causas de falla en algún componente de la solución propuesta para el servicio del CCIMSS. Esto es, cuando cualquiera de los elementos de hardware o software que brindan la solución de atención a las campañas CCIMSS y que conforman la solución propuesta por el proveedor del servicio no se encuentre disponible para la prestación de servicio. Esto es, 99.90% de disponibilidad en un ejemplo de un mes de 30 días, 22 días hábiles con ventana de servicio de 12 horas y 8 días no hábiles (sábados y domingos) con ventanas de servicio de 6 horas, representan que el Licitante cuenta hasta con 18.72 minutos mensuales fuera de servicio. Este valor de 18.72 deberá recalcularse en función del mes a deducir (número de días hábiles y no hábiles), y horas de la ventana de servicio de cada campaña. Por cada bloque o fracción de 18.72 minutos fuera de este nivel de servicio se aplicará la deductiva establecida.
En caso de presentarse por parte del Proveedor cambios a la solución	100%	5%	20%	2.5 % de la facturación mensual promedio durante la vigencia de cada campaña por cada día natural de atraso

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
propuesta, en su plataforma operativa, o en su solución tecnológica sin autorización por escrito por parte del administrador de la campaña respectiva y el Área Técnica				
Atención de interacciones a través de Agente Virtual tipo A y tipo B		En caso de que la resolución no sea correcta, esto es, la respuesta del agente virtual no es acorde al tema solicitado o no es precisa = 0% de pago del servicio. Si alguna pregunta no es contestada de manera adecuada, el pago es cero. En caso de reincidencia sobre la misma desviación con información imprecisa o no correcta o confusa o equivocada, se aplicará Deductiva que corresponderá al costo de 5 interacciones	20%	En caso de que la resolución no sea correcta, esto es, la respuesta del agente virtual no es acorde al tema solicitado o no es precisa = 0% de pago del servicio. Si alguna pregunta no es contestada de manera adecuada, el pago es cero. En caso de reincidencia sobre la misma desviación con información imprecisa o no correcta o confusa o equivocada, se aplicará Deductiva que corresponderá al costo de 5 interacciones

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
Soportes de facturación	100% de la información solicitada en el Anexo Técnico y Apéndices de las campañas que integran el CCIMSS	$ 5,000.00 por cada día hábil de atraso	20%	La información soporte de los servicios prestados a las campañas del CCIMSS para su cotejo
Información en Repositorio Electrónico Herramienta Electrónica de Colaboración (Información probatoria del servicio)	100% de la información solicitada en el Anexo Técnico	$ 5,000.00 por cada día hábil de atraso	20%	Deberá contener el 100% la información soporte de los servicios prestados a las campañas del CCIMSS entregada a cada área requirente para su cotejo, donde se acumule y registre copia de toda la documentación probatoria del servicio, entregables periódicos y de única vez, certificaciones y licencias, así como todo lo requisitado en el Anexo Técnico, apéndices y los presentes Términos y Condiciones, incluyendo las grabaciones debidamente identificadas, a fin de concentrar toda la documentación y entregables durante la vigencia del contrato La entrega de la información será en los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro.

Para la campaña Derechohabiente y Contribuyente, Trabajadoras del Hogar, Banco de Sangre, además de las deductivas descritas en el apartado "Deductivas", se aplicarán las siguientes:

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

Indicador de Deductiva del Servicio	Conceptos de Deductiva del Servicio	Nivel de Servicio a Cumplir	a) Porcentaje a deducir por cada punto porcentual o fracción inferior a Nivel de Servicio a Cumplir por campaña.	b) Valor de la factura mensual	c) Nivel de Servicio a Cumplir	d) Nivel de Servicio Alcanzado
NIVEL DE SERVICIO	Telefonía Contribuyente	Mayor o igual al 80% de las llamadas, chats, correo electrónico de entrada atendidas antes de los 20 segundos	4.0%	$ -	80.00%	0.00%
	Telefonía Derechohabiente		4.0%	$ -	80.00%	0.00%
	Chat Contribuyente		8.0%	$ -	80.00%	0.00%
	Chat Derechohabiente		8.0%	$ -	80.00%	0.00%
	Tiempo de Respuesta Correo Electrónico Contribuyente		8.0%	$ -	80.00%	0.00%
	Tiempo de Respuesta Correo Electrónico Derechohabiente		8.0%	$ -	80.00%	0.00%
ABANDONO	Abandono Telefonía Contribuyente	Menor o igual al 5% diario El nivel de servicio mensual será el promedio simple de los promedios diarios del mes	5.0%	$ -	5.00%	0.00%
	Abandono Telefonía Derechohabiente		5.0%	$ -	5.00%	0.00%
	Abandono Chat Contribuyente		5.0%	$ -	5.00%	0.00%
	Abandono Chat Derechohabiente		5.0%	$ -	5.00%	0.00%
TIEMPO PROMEDIO DE LLAMADA O CHAT (AHT)	AHT Telefonía Contribuyente	Menor o igual a los minutos del total de las llamadas, chats, correos electrónicos atendidas descritos en documento denominado Apéndice Campañas DyC	4.0%	$ -	-	0.00
	AHT Telefonía Derechohabiente		4.0%	$ -	-	0.00
	AHT Chat Contribuyente		5.0%	$ -	-	0.00
	AHT Chat Derechohabiente		5.0%	$ -	-	0.00
TIEMPO PRODUCTIVO	Tiempo Productivo Atención Telefónica Contribuyente	Mayor o igual al 70%.	4.0%	$ -	70.00%	0.00%
	Tiempo Productivo Atención Telefónica Derechohabiente		4.0%	$ -	70.00%	0.00%
	Tiempo Productivo Atención Chat Contribuyente		8.0%	$ -	70.00%	0.00%
	Tiempo Productivo Atención Chat Derechohabiente		8.0%	$ -	70.00%	0.00%
CALIDAD DE OPERACIÓN	Telefonía Contribuyente	Mayor o igual a 95% de la meta de calidad	0.3%	$ -	95.00%	0.00%
	Telefonía Derechohabiente		0.3%	$ -	95.00%	0.00%
	Chat Contribuyente		0.3%	$ -	95.00%	0.00%
	Chat Derechohabiente		0.3%	$ -	95.00%	0.00%
	Correo Electrónico Contribuyente		0.3%	$ -	95.00%	0.00%
	Correo Electrónico Derechohabiente		0.3%	$ -	95.00%	0.00%
TRANSFERENCIA A ENCUESTA CALIDAD DEL SERVICIO	Telefonía Contribuyente	Mínimo del 75% del total de las llamadas, chats, correos electrónicos atendidos por los PS-I	4.0%	$ -	75.00%	0.00%
	Telefonía Derechohabiente		4.0%	$ -	75.00%	0.00%
	Chat Contribuyente		4.0%	$ -	75.00%	0.00%
	Chat Derechohabiente		4.0%	$ -	75.00%	0.00%
SATISFACCIÓN O PERCEPCIÓN DEL PETICIONARIO EN EL SERVICIO	Telefonía Contribuyente	85% de respuestas afirmativas de Satisfacción	4.0%	$ -	85.00%	0.00%
	Telefonía Derechohabiente		4.0%	$ -	85.00%	0.00%
	Chat Contribuyente		5.0%	$ -	85.00%	0.00%
	Chat Derechohabiente		5.0%	$ -	85.00%	0.00%
	Correo Electrónico Contribuyente		5.0%	$ -	85.00%	0.00%
	Correo Electrónico Derechohabiente		5.0%	$ -	85.00%	0.00%
REPORTES	Reportes Campañas DyC	$1,000.00 M.N. Por cada día de atraso posterior a la fecha de entrega por reporte	$1,000.00 por día por reporte			
Entrega total de IMPLEMENTACIÓN, ENTREGABLES, SOLICITUDES PARA EL SERVICIO. (Software, Hadware, Sitios Web, Mobiliario)	Todas las Campañas DyC	$10,000.00 M.N. Por cada día de atraso posterior a la fecha de entrega acordada	$10,000.00 M.N. Por cada día de atraso posterior a la fecha de entrega acordada			
SEPARACIÓN DEL PERSONAL	Rotación de Personal Telefonía Contribuyente	Menor o igual a 5% mensual	4.0%	$ -	5.00%	0.00%
	Rotación de Personal Telefonía Derechchabiente		4.0%	$ -	5.00%	0.00%
RRHH	Reemplazo de Personal Campañas DyC	Por días por persona	$3,000.00 M.N. por día por persona			
DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y HERRAMIENTAS PRIMERO Y SEGUNDO NIVEL	Servicio de Telefonía	99% del tiempo de la ventana de servicio diario	4.0%	$ -	99.00%	0.00%
	Servicio de IVR		10.0%	$ -	99.00%	0.00%
	Servicio de Chat		10.0%	$ -	99.00%	0.00%
	Servicio de Correo Electrónico		10.0%	$ -	99.00%	0.00%
	Repositorio de Información		10.0%	$ -	99.00%	0.00%
	E- Learning		10.0%	$ -	99.00%	0.00%
	BI		10.0%	$ -	99.00%	0.00%

Para la campaña Denuncias OIC además de las deductivas descritas en el apartado "Deductivas", se aplicarán las siguientes:

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
Falta de tóner para impresión de captura de casos de atención por parte de los agentes PS-I y no contar con stock de al menos 3 tóners en sitio.	Disponibilidad funcional de Impresora y Toner, durante la ventana de operación.	$ 1,000.00 por cada hora de retraso a partir del reporte de falla o falta de insumo por parte del administrador de la campaña	5%	El proveedor deberá reparar la falla de impresora, asegurar en todo momento el toner o tinta para impresión, esta deductiva aplicará 2 hrs posteriores al reporte de falla al proveedor
Incumplimiento en la asignación de agentes de atención PS-I Especializados para la campaña OIC	100% de la plantilla solicitada para atención telefónica	$ 5,000.00 por cada día de atraso posterior a los días hábiles autorizados.	20%	Los agentes de atención PS-I Especializados de la campaña OIC asignados por el proveedor, que por causas de desempeño, vacaciones o cualquier otra deban ser sustituidos de la operación, deben reemplazados en un plazo máximo de 2 días hábiles
Soportes de facturación	100% de la información solicitada en el Anexo Técnico y Apéndice campaña OIC	$ 5,000.00 por cada día hábil de atraso	20%	La información soporte de los servicios prestados a la campaña OIC para su cotejo

Para la campaña Cita Médica Telefónica, además de las deductivas descritas en el apartado "Deductivas", se aplicarán las siguientes:

Indicador	Nivel de Servicio a Cumplir	Deductiva	Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual	Explicación y fórmula de aplicación
Tiempo promedio de llamada o conversación AHT	Menor o igual a 4 minutos del total de las llamadas atendidas	0.5 por cada minuto de incumplimiento de nivel de servicio	7%	El concepto de tiempo promedio de llamada o conversación se refiere a utilizar de manera eficiente el tiempo de conexión Para medir y aplicar la deductiva se utilizará las siguientes formulas: 1.Total de tiempo de conversación de PS-I en IVR/ Total de llamadas atendidas = Tiempo promedio de conversación 2.Tiempo promedio de conversación – Nivel de servicio a cumplir = Tiempo a deducir 3.(tiempo a deducir) * (deductiva) * (valor de porcentaje del nivel de servicio dentro

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Indicador	Nivel de Servicio a Cumplir	Deductiva	Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual	Explicación y fórmula de aplicación
				de la facturación mensual) = Importe a deducir en la factura
Entrega de reportes	Por cada día hábil de atraso posterior a la fecha de entrega	0.03 por cada día de atraso por reporte	5%	1. Total de día de la entrega – total de días autorizados = Días de atraso 2. (Dias de atraso) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura

Para la campaña Cobranza y Servicios DIR además de las deductivas descritas en el apartado "Deductivas", se aplicarán las siguientes.

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE % DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN	EJEMPLO DE APLICACIÓN DEL LA FÓRMULA
Deductivas					
Disponibilidad en el servicio de la solución ofertada, como: Telefonía, Servicios remotos, IVR, CRM y toda aquella infraestructura física y tecnológica solicitada por la DIR.	Se debe cumplir con un nivel de servicio de disponibilidad de 99%. Días hábiles o los que se requieran conforme las necesidades de la operación.	1% por cada medio punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las tres partes que conforman la fórmula de cálculo final: 1. [(Total de tiempo de prestación del servicio - Total del tiempo de servicio No disponible) / (Total de tiempo de prestación del servicio)] * 100= **% de disponibilidad del servicio.** 2. (% de Nivel de servicio a cumplir	**Datos:** -Total de tiempo de prestación del servicio: 220500 -Total del tiempo de servicio No disponible: 4000 -Nivel de Servicio a cumplir: 99% -Deductiva: 1% X cada medio punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio. **Aplicación de la fórmula** 1. [(220500 - 4000) / (220500)] * 100= 98.18 2. (99% - 98.18%) *2= 1.64 3. 152145 - 1.64*= 2495

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE % DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN	EJEMPLO DE APLICACIÓN DEL LA FÓRMULA
				(99%) – % de disponibilidad del servicio) * 2 (1% de cada medio punto porcentual) = **% de Incumplimiento de Nivel de Servicio.** 3. (Deductiva máxima (Valor de la factura) - (% de incumplimiento de nivel de Servicio) = **Monto a deducir en la factura.**	
Capacitación durante la vigencia del contrato	**Programa de capacitación:** 5 días hábiles antes del inicio del mes en el que se llevará a cabo la capacitación.	$1,000 por cada día de atraso imputable al proveedor.	100%	(Tiempo total de retraso en días) * ($1,000.00) = Importe a deducir en la factura	**Datos:** - Tiempo total de retraso en días: 5 - Deductiva: 1000 **Aplicación de la fórmula:** 5 X 1000= 5,000
	Capacitación Al menos 12 horas de capacitación en las fechas y horarios establecidos en el "Programa de Capacitación Mensual", las cuales incluirán capacitación y seguimiento para personal que resulte "No apto" derivado del examen de aprovechamiento.	$500 por cada hora y/o fracción de atraso imputable al proveedor en un horario de 08:00 a 19:00 horas	100%	(Tiempo total de retraso en horas o fracción) * ($500.00) = Importe a deducir de la factura.	**Datos:** - Tiempo total de retraso en horas = 3.5 - Deductiva = 500 **Aplicación de la fórmula** 4 X 500 = 2,000

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE % DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN	EJEMPLO DE APLICACIÓN DEL LA FÓRMULA
	Resultados: Entrega de resultados 2 días hábiles después de llevada a cabo la capacitación a todo el personal. En caso de contar con personal con estatus de "No apto", entrega de resultados finales 2 días hábiles después de llevado a cabo el seguimiento.	$1,000 por cada día de atraso imputable al proveedor.	100%	(Tiempo total de atraso en días) * ($1000.00) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** - Tiempo total de atraso en días: 2 - Deductiva: 1000 **Aplicación de la fórmula:** 2 x 1000 = 2,000
	Evaluación de desempeño del Expositor: Calificación mínima de 85.	3% del costo total de la factura de cada campaña en caso de no obtener la calificación mínima.	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberán seguir las tres partes que conforman la fórmula de cálculo final: (Factura mensual) - (3%) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** Valor de la factura mensual: 10,000 Deductiva: 3% **Aplicación de la fórmula:** 10000 X .03% = 300
Envío de SMS y BL con enmascarado o DID único	En caso de identificarse mensajes sin enmascarado con el remitente "IMSS/01800institucional" se aplicará la deductiva	2.5% de la facturación mensual de la campaña correspondiente	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final: (Total de la facturación mensual) (2.5%) = 2.5% de la facturación	**Datos:** Total de la facturación mensual: $200,000.00 Deductiva: 2.5% **Aplicación de la fórmula:** 200,000.00 X 0.025 = 5,000
Interrupción del servicio en las instalaciones del Instituto provistas por el proveedor.	Hasta 1 hora de interrupción del servicio integral en instalaciones del Instituto en días hábiles en horario de 8 a 20 horas.	$2,600 por minuto fuera de servicio imputable al proveedor	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final: (Tiempo total de	**Datos:** Minutos fuera de servicio: 10 Deductiva: 2,600 **Aplicación de la fórmula:** 10 X 2,600 = 26, 000

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE % DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN	EJEMPLO DE APLICACIÓN DEL LA FÓRMULA
				minutos fuera de servicio imputables al proveedor) * ($2,600.00) = Importe a deducir de la factura	
Entrega de componentes habilitadores: Mobiliario.	**Mobiliario:** 2 días hábiles a partir de la notificación al proveedor por correo electrónico a la Mesa de Servicio	$1,000 x cada 1 hora o fracción de hora de retraso dentro de la ventana de operación de las campañas.	100%	(Tiempo total de horas o fracción de retraso) * ($1,000.00) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** Tiempo total de retraso de horas: 2 Deductiva: $1000 **Aplicación de la fórmula:** 2 X 1000 = 2,000
Entrega de componentes habilitadores solicitados durante la vigencia del contrato: Hardware y Software.	**Hardware y software:** 1 hora a partir de la notificación al proveedor por correo electrónico a la Mesa de Servicio.	$100 x cada 1 minuto de retraso dentro de la ventana de operación de las campañas.	100%	(Tiempo total de retraso de minutos) * ($100.00) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** Tiempo total de retraso de minutos: 15 Deductiva: 100 **Aplicación de la fórmula:** 15 X 100 = 1,500
Entrega de correos emitidos por el Instituto mediante la "Solución ofertada" por el proveedor.	3 días hábiles después de la solicitud por parte del área requirente.	$1,000 x cada 1 hora o fracción de hora de retraso	100%	(Tiempo total de horas o fracción de retraso) * ($1,000.00) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** Tiempo total de retraso de horas: 2 Deductiva: $1000 **Aplicación de la fórmula:** 2 X 1000 = 2,000
Modificaciones a la "Solución ofertada"	15 días naturales después de la solicitud	$1,000 x cada 1 hora o fracción de hora de retraso	100%	(Tiempo total de horas o fracción de retraso) * ($1,000.00) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** Tiempo total de retraso de horas: 2 Deductiva: $1000 **Aplicación de la fórmula:** 2 X 1000 = 2,000

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE % DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN	EJEMPLO DE APLICACIÓN DE LA FÓRMULA
Penas convencionales					
Manuales e Instructivos de operación de la Solución ofertada.	Por cada día de atraso a los 7 días hábiles posteriores al inicio del servicio	2.5% de la facturación mensual de cada campaña por día natural de atraso a entera satisfacción del área técnica y requirente.	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final: (Total de la facturación mensual) * (2.5%) = 2.5% de la facturación (2.5% de la facturación) * (día natural de atraso) = Importe total de la deductiva	**Datos:** **Total de la facturación mensual: $200,000.00** Días de atraso: 2 Deductiva: 2.5% **Aplicación de la fórmula:** 200,000.00 X 0.025 = 5,000 5,000.00 X (2) = 10,000.00
Habilitación de componentes para validación de la solución ofertada por parte del personal de la DIR.	30 días antes de iniciar los servicios	$10, 000.00 X día de atraso.	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final: (Días de atraso) * (10, 000) = Total de la deductiva	**Datos:** Días de atraso: 2 Deductiva: 10, 000 **Aplicación de la fórmula:** 2 X 10,000= 20, 000
Entrega de la infraestructura Física y tecnológica (Hardware, Software, Solución ofertada) y campañas funcionando de acuerdo a las características solicitadas por el área requirente.	**Entrega de Infraestructura (física y tecnológica)** Al inicio de operación	2.5 % de la facturación mensual de cada campaña por cada día natural de atraso en la prestación del servicio a entera satisfacción del área requirente.	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final: (Total de la facturación mensual) * (2.5%) = 2.5% de la facturación (2.5% de la facturación) * (día natural de atraso) = Importe total de la deductiva	**Datos:** Total de la facturación mensual: $200,000.00 Días de atraso: 2 Deductiva: 2.5% **Aplicación de la fórmula:** 200,000.00 X 0.025 = 5,000 5,000.00 X (2) = 10,000.00

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE % DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN	EJEMPLO DE APLICACIÓN DE LA FÓRMULA
Entrega de reportes periódicos de las campañas DIR conforme a la periodicidad definida por el Instituto.	**Entrega de reportes de campañas de Servicios** -Entrega de reporte diarios: Antes de las 11:00 a.m. -Entrega de reportes semanales: al siguiente día hábil del término de la quincena a más tardar a las 11:00 a.m. -Entrega de reportes mensuales: al día hábil siguiente de concluido el mes antes de las 11:00 a.m.	$1,000 x cada 1 hora o fracción de hora de retraso	100%	(Tiempo total de horas o fracción de retraso) * ($1,000.00) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** Tiempo total de retraso de horas: 2 Deductiva: $1000 **Aplicación de la fórmula:** 2 X 1000 = 2,000
Implementación de nuevos canales de servicios o herramientas informáticas solicitadas y notificadas por la DIR	Por cada día de atraso posterior a los 15 días hábiles después de notificar por escrito al proveedor.	2.5% sobre la facturación mensual de la campaña por cada día natural de atraso.	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final: (Total de la facturación mensual) * (2.5%) = 2.5% de la facturación (2.5% de la facturación) * (día natural de atraso) = Importe total de la deductiva	**Datos:** Total de la facturación mensual: $200,000.00 Días de atraso: 2 Deductiva: 2.5% **Aplicación de la fórmula:** 200,000.00 X 0.025 = 5,000 5,000.00 X (2) = 10,000.00

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE % DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN	EJEMPLO DE APLICACIÓN DE LA FÓRMULA
No suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales entregados por el Instituto, una vez cumplida la relación contractual entre las partes o finalizada la campaña respectiva donde se hayan utilizado datos personales, esto es, aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información	Por cada día natural de atraso en la aplicación del borrado seguro.	2.5 % de la sumatoria de todas las facturaciones por campaña durante la vigencia del contrato, por cada día natural de atraso.	100%	Para medir y aplicar la deductiva se deberá seguir la fórmula de cálculo final: (Total de las facturaciones mensuales por campaña) * (2.5%) = 2.5% de la facturación (2.5% de la facturación) * (día natural de atraso) = Importe total de la deductiva	**Datos:** Total de la facturación de la campaña de Cobranza durante la vigencia del contrato: $2,000,000.00 Total de la facturación de la campaña de Servicios durante la vigencia del contrato: $4,000,000.00 Total de las facturaciones mensuales: $6,000,000.00 Días de atraso: 2 Deductiva: 2.5% **Aplicación de la fórmula:** 6,000,000.00 X 0.025 = $150,000 150,000.00 X (2) = $300,000.00
Personal PS-I	**Solicitud de personal PS-I conforme los requisitos definidos por la DIR** 10 días hábiles antes de su implementación	$100 x cada 1 minuto de retraso dentro de la ventana de operación de las campañas, después la fecha de implementación	100%	(Tiempo total de retraso de minutos) * ($100.00) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** Tiempo total de retraso de minutos: 480 Deductiva: $100.00 **Aplicación de la fórmula:** 480X 100 = 48, 000
	Sustitución de personal PSI 5 días hábiles a partir de la solicitud	$100 x cada 1 minuto de retraso dentro de la ventana de operación de las campañas.			

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE % DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN	EJEMPLO DE APLICACIÓN DE LA FÓRMULA
Resguardo de información del Centro de Contacto	Se deberá entregar un calendario para el resguardo de información mensual del Centro de Contacto, dentro de los primeros 10 días hábiles de inicio del contrato.	$1,000 por cada día de atraso imputable al proveedor.	100%	(Tiempo total de retraso en días) * ($1,000.00) = Importe a deducir en la factura	**Datos:** - Tiempo total de retraso en días: 5 - Deductiva: 1000 **Aplicación de la fórmula:** 5 X 1000= 5,000
	Se deberá realizar un resguardo de la información de forma mensual conforme el calendario entregado por el proveedor.				
Capacitación para el inicio de operaciones	**Programa de capacitación de la solución ofertada:** 30 días naturales antes del inicio del servicio	$1,000 por cada día de atraso imputable al proveedor.	100%	(Tiempo total de retraso en días) * ($1,000.00) = Importe a deducir en la factura	**Datos:** - Tiempo total de retraso en días: 5 - Deductiva: 1000 **Aplicación de la fórmula:** 5 X 1000= 5,000
	Capacitación en las fechas y horarios establecidos en el "Programa de Capacitación".	$500 por cada hora y/o fracción de atraso imputable al proveedor en un horario de 08:00 a 19:00 horas	100%	(Tiempo total de retraso en horas o fracción) * ($500.00) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** - Tiempo total de retraso en horas = 3.5 - Deductiva = 500 **Aplicación de la fórmula** 4 X 500 = 2,000
Transferir en cualquier momento los datos personales entregados por el Instituto a cualquier tercero sin contar con la autorización por	Deductiva por cada dato personal	$ 50,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados	100%	(# de datos del sujeto que sean transferidos) ($50,000.00) = Importe a deducir en la factura	**Datos:** - Datos del personal: 5000 - Deductiva: 50,000 **Aplicación de la fórmula:** (50, 000) (5, 000) = 250, 000, 000

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE % DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN	EJEMPLO DE APLICACIÓN DE LA FÓRMULA
escrito del IMSS.					
Utilizar los datos personales entregados por el Instituto: para fines distintos a los establecidos en cada una de las campañas que hacen uso de datos personales.					
No guardar confidencialidad respecto de los datos personales entregados por el Instituto.					
Entrega de documento en donde se de definan los procedimientos del proveedor para garantizar la seguridad de la información del cliente	10 días hábiles antes del inicio del contrato	$1,000 por cada día de atraso imputable al proveedor.	100%	**(Tiempo total de retraso en días) * ($1,000.00) = Importe a deducir en la factura**	**Datos:** - Tiempo total de retraso en días: 5 - Deductiva: 1000 **Aplicación de la fórmula:** 5*1000=5000
Entrega del personal del personal del proveedor, de acuerdo a las figuras establecidas en este documento y con el perfil del Anexo Técnico, exclusivamente para gestiones de las campañas DIR durante todo contrato	7 días hábiles antes del inicio del contrato	2.5 % de la sumatoria de todas las facturaciones por campaña durante la vigencia del contrato, por cada día natural de atraso.	100%	**(Tiempo total de retraso en días) * (2.5 de la factura mensual) = Importe a deducir en la factura**	**Datos:** Total de la facturación mensual: $200,000.00 Días de atraso: 2 Deductiva: 2.5% **Aplicación de la fórmula:** 200,000.00 X 0.025 = 5,000 5,000.00 X (2) = 10,000.00

Penas contractuales.

De conformidad con el segundo párrafo del artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el proveedor se hará acreedor a la aplicación de la pena contractual en materia de protección de datos personales:

Supuesto	Pena contractual
Transferir en cualquier momento los datos personales entregados por el Instituto a cualquier tercero sin contar con la autorización por escrito del IMSS.	$ 100,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados
Utilizar los datos personales entregados por el Instituto: para fines distintos a los establecidos en cada una de las campañas que hacen uso de datos personales.	$ 50,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados
No guardar confidencialidad respecto de los datos personales entregados por el Instituto.	$ 50,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados

Se aplicará la Pena Contractual en materia de protección de datos personales, a todas las campañas que utilicen datos personales; lo anterior en observancia de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

14. Causales de rescisión de contrato

El Instituto podrá rescindir administrativamente, en cualquier momento, el (los) contrato(s) que, en su caso, sea(n) adjudicado(s) con motivo de la presente licitación, cuando el proveedor incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento previsto en el Artículo 54 de la Ley, en el supuesto de que el contrato se rescinda, no procederá el cobro de penas convencionales por atraso, ni la contabilización de la mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

De manera enunciativa más no limitativa se señalan como causales de rescisión las siguientes:

- En caso de no iniciar la totalidad de la atención a usuarios de los servicios de centro de contacto a entera satisfacción de las áreas administradora del contrato y área técnica, con servicios funcionales de conformidad a lo establecido en el presente documento, en los primeros 10 días naturales posteriores al arranque establecido por causas atribuibles al licitante, el Instituto podrá iniciar el procedimiento de rescisión del contrato.
- Mal uso, abuso, vicios ocultos o cualquier forma de hacer público o transferir en cualquier momento los datos personales entregados por el Instituto a cualquier tercero sin contar con la autorización por escrito del IMSS.
- Utilizar los datos personales entregados por el Instituto: para fines distintos a los establecidos en cada una de las campañas que hacen uso de datos personales.
- No guardar confidencialidad respecto de los datos personales entregados por el Instituto.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- En caso de indisponibilidad del servicio por más de 8 horas hábiles continuas de cualquiera de las siguientes campañas:
  - Derechohabiente, Contribuyente, Trabajadores del Hogar, Banco de Sangre.
  - Cita Médica Telefónica
  - Cobranza y Servicios DIR
  - Código Infarto Siglo XXI
  - Código Infarto La Raza
  - Denuncias ante el Órgano Interno de Control
  - Orientación Médica Telefónica
- En caso de indisponibilidad del servicio por más de 12 horas hábiles continuas en las campañas no incluidas en el párrafo anterior:
  - Mesa de Servicios Tecnológicos
  - Pensionados
  - Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas
- En caso de indisponibilidad del servicio por más de 18 horas hábiles continuas en las campañas no incluidas en el párrafo anterior:
  - Planificatel
  - Centros Vacacionales
  - Velatorios
  - Bienestar Social

El Instituto podrá a su juicio suspender el trámite del procedimiento de rescisión, cuando se hubiera iniciado un procedimiento de conciliación respecto del contrato materia de la rescisión.

15. **Garantías.**

Garantías contra defectos o vicios ocultos de bienes, calidad de servicios y de operación y funcionamiento.

El licitante deberá presentar en su propuesta la documentación para garantizar el soporte de los fabricantes involucrados en la provisión de sus servicios, a fin de lograr los niveles de servicio requeridos en dicho documento. Adicionalmente deberá demostrar que conserva esta garantía durante la vigencia del contrato.

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

Garantía de cumplimiento.

El Licitante ganador para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, deberá presentar fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, por un

importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto máximo del contrato, sin considerar el impuesto al valor agregado, a favor del Instituto.

La garantía deberá presentarse dentro del término establecido en el artículo 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como del 103 de su Reglamento y numeral 4.24.4 de las Políticas Bases Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social y demás disposiciones legales y normatividad aplicable en la materia.

De conformidad con el Artículo 81, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato será divisible y se hará efectiva de manera proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

16. Proceso de Generación de Factura por parte del proveedor.

Toda la información entregada por el proveedor, misma que será utilizada para el proceso de pago por los servicios que éste haya devengado, el origen deberá ser emitido por la herramienta tecnológica que el proveedor habilite para la prestación de los servicios del CCIMSS.

Los administradores de las campañas solicitarán al Proveedor la extracción de los registros facturables de la herramienta con la que se presta el servicio, dicha extracción será en las instalaciones de cada una de las campañas del CCIMSS con presencia del personal designado por cada campaña.

Previo a la presentación de las facturas, el Licitante deberá documentar los servicios para cada interacción ante las áreas correspondientes del Instituto, presentando la documentación y registros correspondientes a fin de ser analizados y validados antes de su trámite a pago. El Instituto podrá validar, de manera aleatoria, el origen y existencia de los números telefónicos e IP´s de correos electrónicos y chats de origen, realizando pruebas a los mismos, en caso de que el Licitante no cuente con la documentación o registros electrónicos para verificar su validez, dichas llamadas, chats y correos electrónicos de entrada y/o salida no podrán ser facturadas por el Licitante.

Los servicios (PS-I en sus diversas modalidades, PS-P en sus diversas modalidades, IVR, chat, entre otros) considerarán minutos completos, es decir, no se redondearán las fracciones de segundo de cada evento, sino que, en su caso, estas fracciones de segundo de los múltiples servicios, deberán sumarse hasta completar minutos enteros. Es decir, por ejemplo, una llamada de cuatro minutos y veinte segundos, no podrá cobrarse redondeando como 5 minutos, sino que en su caso, se deberá acumular los segundos fraccionados de diversos eventos, a fin de completar minutos enteros, mismos que podrán facturarse enteros y no fracciones, para lo cual en los reportes de consumo deberá detallarse los minutos con segundos de cada servicio conforme al tiempo exacto ejercido, así como la suma de los minutos completos y de los segundos de los diversos eventos, facturando únicamente los minutos completos.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Para las campañas que aplique, el Instituto únicamente pagará aquellas llamadas/minutos con registro de mensaje voice mail cuando estas se encuentren fuera de la ventana de servicio.

En caso de que las áreas requirentes soliciten alguna modificación en la plantilla operativa (a la baja), esta será notificada al proveedor vía correo electrónico por parte de los administradores de las campañas que conforman el CCIMSS al Ejecutivo de Cuenta y/o Gerente de Campaña. Esta solicitud será suficiente para que el proveedor ejecute en un lapso no mayor de 24 horas el ajuste en la plantilla, entendiéndose que cualquier desviación en la solicitud no será susceptible de pago.

17. Forma de pago.

El Instituto se obliga a pagar al proveedor, de manera mensual (mes calendario) por servicios prestados (devengados), el importe detallado y documentado en el "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de Centros de Contacto", bajo los procesos administrativos del Instituto.

El Instituto para los servicios PS-I y PS-I Especializados pagará el 100% del precio ofertado cuando la Ocupación total diaria sea igual o mayor al 70%, cuando la ocupación total diaria sea inferior al 70% se pagará de acuerdo a lo siguiente:

- Mayor o igual al 70% se pagará el 100% de tarifa
- Menor al 70% y mayor o igual al 60% se pagará el 90% de la tarifa
- Menor al 60% y mayor o igual a 50% se pagará el 80% de la tarifa
- Menor a 50% se pagará el 70% de la tarifa

La suma de los tiempos registrados para cada "auxiliar" por agente y por día en la herramienta ofertada por el Licitante durante el periodo de facturación que corresponda, determinarán los valores a aplicar para el cálculo de la Ocupación total diaria.

El Instituto aplicará para el cálculo del valor de **Ocupación** total diaria la siguiente formula:

Fórmula de Ocupación.

(Tiempo hablado (Talktime) + Tiempo en Espera (Hold Time) + Transfrencia o Tiempo de trabajo después de la llamada (AfterCallWork) / Tiempo hablado (Talktime) + Tiempo en Espera (Hold Time) + Transfrencia o Tiempo de trabajo después de la llamada (AfterCallWork)+ Disponible (Avail) x 100= **% de Ocupación Total Diaria**

La fórmula anterior aplicará para todas las campañas del CCIMSS, salvo los casos donde cada campaña indique su fórmula de ocupación en el Apéndice correspondiente.

Para el trámite de pago "EL PROVEEDOR" deberá expedir sus comprobantes fiscales digitales en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas por el Sistema de Administración Tributaria (SAT), a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con Registro Federal de Contribuyentes IMS421231I45, domicilio en Avenida

Paseo de la Reforma 476, Colonia Juárez, C.P. 06600, Alcaldía Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, para la validación de dichos comprobantes "EL PROVEEDOR" deberá cargar en Internet, a través del Portal de Servicios a Proveedores de la página de "EL INSTITUTO" el archivo en formato XML; la validez de los mismos será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes validos serán procedentes para pago.

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

Previo a la entrega de la documentación en el área de Trámite de Erogaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social, el proveedor deberá entregar su factura acompañada de la documentación que haga constar la entrega de los servicios a satisfacción del Instituto, en la Coordinación de Servicios Administrativos de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, ubicado en Tokio No. 80, Piso 5, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, en la Ciudad de México.

El pago de los servicios se efectuará en pesos mexicanos, a los 20 días naturales posteriores a la entrega de la representación impresa del comprobante fiscal digital y la documentación comprobatoria que acredite la entrega de los servicios de conformidad con lo normado en el "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y constitución de fondos fijos", en la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas, sita Calle Gobernador Tiburcio Montiel No. 15, Col. San Miguel Chapultepec, Alcaldía Miguel Hidalgo, en la Ciudad de México, C.P. 11850, de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 14:00 horas, previa validación y autorización que para tal efecto realice el Titular de la División de Telecomunicaciones en su carácter del Administrador del Contrato y la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional.

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

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

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que "EL INSTITUTO" tiene en operación, para tal efecto "EL PROVEEDOR" se obliga a proporcionar en su oportunidad el número de cuenta, CLABE, Banco y Sucursal a nombre del "EL PROVEEDOR", a menos que "EL PROVEEDOR" acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

El pago se depositará en la fecha programada de pago, a través del esquema interbancario si la cuenta bancaria de "EL PROVEEDOR" está contratada con BANORTE, BBVA BANCOMER, HSBC, o SCOTIABANK INVERLAT y, a través del esquema interbancario vía SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios) si la cuenta pertenece a un banco distinto a los mencionados.

Asimismo, "EL INSTITUTO" podrá aceptar a solicitud de "EL PROVEEDOR" que en el supuesto que tenga cuentas liquidas y exigibles a su cargo, aplicarlas contra los adeudos que, en su caso, tuviera por concepto de cuotas obrero-patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B de la Ley del Seguro Social, adicionalmente el proveedor acepta se realicen las deducciones correspondientes en su caso, generados por la aplicación de penas convencionales derivados de atrasos o deductivas por la deficiencias en el servicio.

"EL PROVEEDOR" que celebre contrato de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo por escrito a "EL INSTITUTO", con un mínimo de cinco días naturales anteriores a la fecha de pago programada, entregando invariablemente los documentos sustantivos de dicha cesión, asimismo "EL PROVEEDOR" podrá optar por cobrar a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo con "EL INSTITUTO".

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

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

18. **Mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados.**

El Instituto solo recibirá o aceptará el servicio, previa verificación de manera conjunta y colegiada, entre el área técnica y el Grupo Administrador del contrato, quienes verificarán y validarán el cumplimiento de los niveles de servicio de la campaña respectiva, con base en los reportes entregables señalados en el Anexo Técnico y sus Apéndices. y determinarán los montos de facturación correspondiente a fin de que se proceda a realizar

la determinación mensual de los montos de las penas convencionales, deducciones y facturación.

Para lo anterior, se llevarán a cabo reuniones mensuales en donde se efectuará la revisión de la operación del proveedor y se comparará con los indicadores de niveles de servicio establecidos, llegando a una determinación que se firmará de manera conjunta tanto por parte del área técnica como de las áreas requirentes en un documento denominado "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de Centros de Contacto", La periodicidad del acta deberá ser mensual a partir de la firma del contrato del servicio solicitado y deberá realizarse dentro de los 15 días hábiles posteriores al cierre de mes.

19. **Criterio de evaluación.**

Para la evaluación de las propuestas se aplicará el criterio de evaluación binario, de acuerdo con lo establecido en el artículo 36 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en relación con el diverso 51 de su Reglamento.

Asimismo, al tratarse de un procedimiento de Adjudicación Directa y dado que las características técnicas del servicio están perfectamente definidas, resulta innecesario ponderarlas individualmente, ya que la falta de alguna de ellas afectaría la calidad del servicio en su totalidad.

20. **Tipo de contrato.**

El contrato por celebrarse será abierto, esto es que la cantidad de servicios a contratarse se determinará bajo el concepto de montos mínimos y máximos con base en el presupuesto autorizado.

Los precios serán fijos y permanecerán durante la vigencia del contrato.

21. **Área requirente.**

La Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional fungirá como Área Requirente para el procedimiento de contratación, el cual se realizará conforme a las necesidades realizadas por las áreas usuarias:

Área Usuaria/Campaña	Nombre	Cargo	Correo electrónico institucional	Teléfono y extensión
(Campañas Derechohabiente Contribuyente, Trabajadoras del Hogar, Banco de Sangre)	Mtro Ramón Gomez Gaytan Lic. Jessica Laura Rodríguez Ramos	Coordinador de Atención y Orientación Titular de la División de Atención Ciudadana	jessica.rodriguez@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 10074 / 10075
(Campañas Cobranza DIR Denuncias Patronales Sistemas de Dictaminación Electrónica IMSS (SIDEIMSS)	Lic. Javier Navarrete Salazar	Titular de la Coordinación de Servicios Integrales	javier.navarrete@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 12490

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Área Usuaria/Campaña	Nombre	Cargo	Correo electrónico institucional	Teléfono y extensión
Suplicación del Registro de las Obras de Construcción (SIROC))				
(Campaña Código Infarto Siglo XXI)	Dr. Guillermo Saturno Chiu	Titular de la Dirección de la UMAE Cardiología CMN Siglo XXI	guillermo.saturno@imss.gob.mx	
	Dr. Sergio Rafael Claire Guzmán	Titular de la Dirección Médica de la UMAE Cardiología CMN Siglo XXI	sergio.claire@imss.gob.mx	56 27 69 00 Ext. 22000
	Dr. Erick Ramírez Arias	Titular de Urgencias UMAE Cardiología CMN Siglo XXI	erick.ramirez@imss.gob.mx	56 27 69 00 Ext. 21094
(Campaña Código Infarto La Raza	Dr. José Arturo Velázquez Garcia	Titular de la Dirección Médica UMAE Especialidades CMN "La Raza"	jose.velazquezg@imss.gob.mx	57 27 59 00 Ext. 23000
		Director Médico UMAE Cardiología CMN La Raza	jose.velazquezg@imss.gob.mx	57 27 59 00 Ext. 23026 / 23027
(Campaña Quejas OIC)	Dra. Tzitzi Yunuen Martinez Roman	Coordinadora Regional Centro del Órgano Interno de Control en el IMSS	tzitzi.martinez@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 16612
	Lic. Ricardo Jiménez Yáñez	Coordinador de Programas adscrito al Órgano Interno de Control	ricardo.jimenez@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 16530
(Campaña Cita Médica) Campaña Orientación Médica Telefónica (OMT)	Dr. Manuel Cervantes Ocampo	Titular de la Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel	manuel.cervantes@imss.gob.mx	57 26 17 00 Ext. 15901
(Campaña Pensionados)	Lic. Manuel Andrés Ruiz Maciel	Encargado de la Coordinación de Prestaciones Económicas	andres.ruiz@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext, 12226
	Lic. Humberto Vazquez Orozco	Titular de la División de Pensiones	humberto.vazquezo@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext, 12233
(Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos)	Ing. Ivan Arturo Franco García	Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Computo	ivan.franco@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext, 12082
	Ing. Hermilo Salas Morales	Titular de la División de Mesa de Servicio Tecnológicos	hermilo.salas@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext, 12395

Área Usuaria/Campaña	Nombre	Cargo	Correo electrónico institucional	Teléfono y extensión
(Campaña Centros Vacacionales y Unidad de Congresos)	Lic. Jonathan Karim Romo Santoyo	Encargado del despacho de la Coordinación de Centros Vacacionales, Unidad de Congresos y Tiendas	jonathan.romo@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 13110 56 27 69 00 Ext. 21273 / 22926, 22968
(Campaña Velatorios)	Lic. Jonathan Karim Romo Santoyo	Titular de la División de Velatorios	jonathan.romo@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 13110 56 29 02 00 Ext. 13380, 13212
(Campaña Bienestar Social)	Dra. Olga Georgina Martínez Montañez	Titular de la Coordinación de Bienestar Social	georgina.martinezm@imss.gob.mx	56 29 02 00 Ext. 13400
	Mtro. Oscar Soto Carrillo	Titular de la División de Cultura Física y Deporte	oscar.soto@imss.gob.mx	56 29 02 00 Ext. 13200
(Campaña Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas Degenerativas)	Dr. Manuel Cervantes Ocampo	Titular de la Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel	manuel.cervantes@imss.gob.mx	57 26 17 00 Ext. 15854
	Dr. Ernesto Krug Llamas.	Titular de la División de Promoción a la Salud.	ernesto.krug@imss.gob.mx	57 26 17 00 Ext. 15854
(Campaña Planificatel)	Lic. Fernando Gonzalez Velazquez	Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones	fernando.gonzalezve@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext, 11190, 91

22. Área técnica.

El Área técnica encargada de verificar la prestación del servicio acorde a lo previsto en el Anexo Técnico y sus Apéndices, además serán los responsables en la toma de decisiones en todo lo referente a la administración del contrato que derive del procedimiento de contratación:

Área Técnica	Nombre	Cargo
Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones	Lic. Fernando González Velázquez	Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones

Los Administradores de cada campaña serán los responsables de evaluar la suficiencia del personal a atender sus campañas de acuerdo con la volumetría requerida, los insumos para la operación y los requerimientos para las capacitaciones, así como el perfil del personal ofertado, incluyendo las caracteristicas funcionales solicitadas.

23. Responsable de la evaluación de las propuestas técnicas.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El Área Técnica será la encargada de evaluar la infraestructura técnica con la que cuenta cada licitante y su capacidad técnica. Los Administradores de cada campaña serán los responsables de evaluar la suficiencia del personal a atender sus campañas de acuerdo con la volumetría requerida, los insumos para la operación y los requerimientos para las capacitaciones, así como el perfil del personal ofertado, incluyendo las caracteristicas funcionales solicitadas.

24. Ventanilla única entre el Instituto y el Proveedor

El Instituto señala como Ventanilla Única a la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI) de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones (CTRT), la División de Telecomunicaciones (DT) o quien designe el titular de la CSITI, con el propósito de ordenar las comunicaciones y entrega de documentación entre el Instituto y el Proveedor del servicio, con el propósito de ordenar las comunicaciones y entrega de documentación entre el Instituto y el Proveedor del servicio para:

- Recibir comunicaciones y documentación por parte del Proveedor del servicio dirigida a las áreas requirentes.
- Notificar a las áreas requirentes que correspondan, las comunicaciones y entregarles la documentación que reciba por parte del proveedor del servicio.
- Recibir comunicaciones y documentación por parte de las áreas requirentes dirigidas al Proveedor del servicio.
- Notificar al proveedor del servicio las comunicaciones y entregarle la documentación que reciba por parte de las áreas requirentes.

En virtud de lo anterior, no serán reconocidas las notificaciones y entrega de documentación que se realice fuera de la Ventanilla Única. La responsabilidad de la Ventanilla Única queda circunscrita a la de recibir y notificar las respectivas peticiones entre las áreas requirentes y el Proveedor del servicio. El titular de la Ventanilla Única deberá solicitar al proveedor del servicio precisiones sobre la información y documentación entregada a las áreas requirentes.

Los procedimientos previstos en este anexo entre las áreas requirentes, técnica y el Proveedor del servicio quedarán subordinadas a la Ventanilla Única en los términos descritos, por lo de manera enunciativa más no limitativa, este es el único canal para solicitar servicios, presentar facturas, notificar penalizaciones, deductivas, entre otros rubros.

25. Administrador del contrato y responsable de la supervisión del servicio.

El Instituto establecerá un Grupo Administrador del Contrato, mismo que estará conformado por las áreas requirentes y administradoras de cada campaña y liderada por el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, el cual también fungirá como Administrador del Contrato.

A continuación, se detallan los nombres y cargos de los servidores públicos que conforman el Grupo Administrador del Contrato:

Área Usuaria/Campaña	Nombre	Cargo	Correo electrónico Institucional	Teléfono y extensión
(Campañas Derechohabiente Contribuyente, Trabajadoras del Hogar. Banco de Sangre)	Mtro Ramón Gomez Gaytan Lic. Jessica Laura Rodríguez Ramos	Coordinador de Atención y Orientación Titular de la División de Atención Ciudadana	jessica.rodriquez@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 10074 / 10075
(Campañas Cobranza DIR Denuncias Patronales Sistemas de Dictaminación Electrónica IMSS (SIDEIMSS) Suplicación del Registro de las Obras de Construcción (SIROC))	Lic. Javier Navarrete Salazar	Titular de la Coordinación de Servicios Integrales	javier.navarrete@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 12490
(Campaña Código Infarto Siglo XXI)	Dr. Guillermo Saturno Chiu	Titular de la Dirección de la UMAE Cardiología CMN Siglo XXI	guillermo.saturno@imss.gob.mx	
	Dr. Sergio Rafael Claire Guzmán	Titular de la Dirección Médica de la UMAE Cardiología CMN Siglo XXI	sergio.claire@imss.gob.mx	56 27 69 00 Ext. 22000
	Dr. Erick Ramírez Arias	Titular de Urgencias UMAE Cardiología CMN Siglo XXI	erick.ramirez@imss.gob.mx	56 27 69 00 Ext. 21094
(Campaña Código Infarto La Raza	Dr. José Arturo Velázquez Garcia	Titular de la Dirección Médica UMAE Especialidades CMN "La Raza"	jose.velazquezg@imss.gob.mx	57 27 59 00 Ext. 23000
		Director Médico UMAE Cardiología CMN La Raza	jose.velazquezg@imss.gob.mx	57 27 59 00 Ext. 23026 / 23027
(Campaña Quejas OIC)	Dra. Tzitzi Yunuen Martínez Roman	Coordinadora Regional Centro del Órgano Interno de Control en el IMSS	tzitzi.martinez@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 16612
	Lic. Ricardo Jiménez Yáñez	Coordinador de Programas adscrito al Órgano Interno de Control	ricardo.jimenez@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 16530
(Campaña Cita Médica) Campaña Orientación Médica Telefónica (OMT)	Dr. Manuel Cervantes Ocampo	Titular de la Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel	manuel.cervantes@imss.gob.mx	57 26 17 00 Ext. 15901

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Área Usuaria/Campaña	Nombre	Cargo	Correo electrónico institucional	Teléfono y extensión
(Campaña Pensionados)	Lic. Manuel Andrés Ruiz Maciel	Encargado de la Coordinación de Prestaciones Económicas	andres.ruiz@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext, 12226
	Lic. Humberto Vazquez Orozco	Titular de la División de Pensiones	humberto.vazquezo@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext, 12233
(Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos)	Ing. Ivan Arturo Franco García	Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Computo	ivan.franco@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext, 12082
	Ing. Hermilo Salas Morales	Titular de la División de Mesa de Servicio Tecnológicos	hermilo.salas@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext, 12395
(Campaña Centros Vacacionales y Unidad de Congresos)	Lic. Jonathan Karim Romo Santoyo	Encargado del despacho de la Coordinación de Centros Vacacionales, Unidad de Congresos y Tiendas	jonathan.romo@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 13110 56 27 69 00 Ext. 21273 / 22926, 22968
(Campaña Velatorios)	Lic. Jonathan Karim Romo Santoyo	Titular de la División de Velatorios	jonathan.romo@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 13110 56 29 02 00 Ext. 13380, 13212
(Campaña Bienestar Social)	Dra. Olga Georgina Martínez Montañez	Titular de la Coordinación de Bienestar Social	georgina.martinezm@imss.gob.mx	56 29 02 00 Ext. 13400
	Mtro. Oscar Soto Carrillo	Titular de la División de Cultura Física y Deporte	oscar.soto@imss.gob.mx	56 29 02 00 Ext. 13200
(Campaña Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas Degenerativas)	Dr. Manuel Cervantes Ocampo	Titular de la Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel	manuel.cervantes@imss.gob.mx	57 26 17 00 Ext. 15854
	Dr. Ernesto Krug Llamas.	Titular de la División de Promoción a la Salud.	ernesto.krug@imss.gob.mx	57 26 17 00 Ext. 15854
(Campaña Planificatel)	Lic. Fernando Gonzalez Velazquez	Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones	fernando.gonzalezve@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext, 11190, 91

26. Firmas del documento.

Elaboró y Revisó	Aprobó
Lic. Fernando González Velázquez	**Ing. Eduardo Oropeza Ortíz**
Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones	Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional Aprobación

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

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 PLANEACIÓN Y CONTRATOS**	**Contrato Número** **P1M0044**

ANEXO 2

"PROPUESTA TÉCNICA, PROPUESTA ECONÓMICA Y ACTA DE ADJUDICACIÓN"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE **68** HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

www.eficasia.com

Ciudad de México a 12 de enero del 2021

Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Por medio del presente y de acuerdo con lo solicitado, detallo nuestra propuesta económica para el "Servicio de Centros de Contacto IMSS:

Precios Unitarios
Instituto Mexicano del Seguro Social / Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT)

A	B	C	D	E	F	G	H
No.	Conceptos del Servicio	Unidad de Medida	Precio Unitario	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Valor Total Mínimo Sin I.V.A.	Valor Total Máximo Sin I.V.A.
	Atención Telefónica						
	Llamadas de Entrada						
1	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de líneas a cargo del Instituto	Minuto	$2.46	168,750.00	308,750.00	$415,312.43	$759,867.92
2	Agente Especializado (PS-P) a través de líneas a cargo del Instituto		$0.64	337,500.00	1,657,500.00	$214,942.40	$1,055,605.99
3	Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		$3.02	8,437,500.00	13,422,500.00	$25,501,640.30	$40,568,387.19
4	Agente Especializado (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		$3.54	1,192,278.00	1,306,693.00	$4,220,664.12	$4,625,693.22
	Llamadas de Salida						
5	Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor	Minuto	$2.28	281,250.00	406,250.00	$641,250.00	$926,250.00
	Posiciones Propias de Servicio						
6	Minutos PS-P (Posiciones Propias de Servicio)	Minuto	$0.64	1,314,009.00	2,657,218.00	$840,965.76	$1,700,619.52
	IVR (Interactive Voice Response)						
7	Minutos de uso de IVR (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)	Minuto	$0.43	1,314,544.00	2,658,299.00	$565,253.92	$1,143,068.57
	Correo Electrónico						
8	de Salida (incluyendo atención al caso)	por mensaje	$18.35	9,325.00	18,857.00	$171,113.75	$346,025.95
9	Envío Masivo	por envío masivo	$0.38	12.00	23.00	$4.56	$8.74
	Chat (Mensajería en Internet)						
10	Atención por Chat	Minutos con segundos	$2.46	1,350,000.00	1,560,000.00	$3,321,000.00	$3,837,600.00
	Redes Sociales (Mensajería en Internet)						
11	Atención por Redes Sociales	Minuto	$2.46	19,699.00	39,837.00	$48,459.54	$97,999.02
	Mensajes de Texto (SMS)						
12	de Salida	por mensaje	$0.71	157,410.00	286,484.00	$111,761.10	$203,403.64
13	de Entrada	por mensaje	$0.71	2,250.00	4,550.00	$1,597.50	$3,230.50
14	envío masivo	por envío masivo	$0.71	5,062.00	10,237.00	$3,594.02	$7,268.27
	Mensajes de Voz						
15	Mensaje de Voz (blaster)	por Mensaje	$1.10	328,053.00	597,065.00	$360,858.30	$656,771.50
	Inteligencia de Negocio						
16	Agente Virtual Básico	por Evento	$29.68	550.00	1,024.00	$16,324.00	$30,392.32
17	Agente virtual avanzado Tipo A	por Evento	$31.80	550.00	1,024.00	$17,490.00	$32,563.20
18	Agente virtual avanzado Tipo B	por Evento	$32.10	550.00	1,024.00	$17,655.00	$32,870.40
	Servicios Adicionales						
19	Buzón de Voz	por Servicio	$6.11	550.00	1,112.00	$3,360.50	$6,794.32
20	Mesa de Ayuda	por Servicio		3.00	5.00	$0.00	$0.00
			TOTAL sin IVA:			$36,473,247.19	$56,034,420.28
			TOTAL con IVA:			$42,308,966.74	$64,999,927.62

*Los precios expresados son en Moneda Nacional

Atentamente,

Martín Yeshuá Barragán Cruz
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ISO copc ITIL ESR SUPER EMPRESAS 2019 TOP

INFOCREDIT S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

www.eficasia.com

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Anexo Técnico

Servicio de Centros de Contacto

2021

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

CONTENIDO

1. Introducción General 5
2. Glosario de Términos 5
3. Objetivo 16
4. Normas o especificación técnica. 17
5. Alcance 17
6. Perfil de **INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.** 20
7. Especificaciones Técnicas y de calidad de aplicación general para el Servicio de CCIMSS. 21
a. De la Infraestructura Tecnológica 28
b. De las instalaciones de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V. 30
c. Características de la herramienta del CC IMSS ofertada por el INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V. 31
d. Características de las salas de capacitación del CCIMSS. 34
e. De la Conectividad 35
f. Del Sistema de Monitoreo 40
g. Interfaces con otros elementos del solicitante del servicio. 42
h. Servicios adicionales que se deben ofertar, documentar, describir, habilitar e incluir: 43
Chat. 47
Correo Electrónico. 49
Servicios Web. 51
Páginas Web. 52
Servicios a través de redes sociales. 53
i. Servicio de estaciones de servicio tipo PS-P. 57
j. Perfiles Operativos. 58
Agente Básico o Estándar (PS-I). 59
Agente Especializado (PS-I Especializado). 62
Posiciones PS-P Especializado DIR 62
Agente Especializado (PS-I Especializado MST). 63
Agente Especializado (PS-I Especializado OIC). 63
Agente Especializado (PS-I Especializado Dirección de Prestaciones Médicas DPM). 64
Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato 65
Gerente de Operación por campaña 65
Gerente de Calidad 66
Gerente de Capacitación 66
Supervisor (Por campaña y medio de captación) 67
Supervisor de calidad 68
Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment para dimensionar los PSI de cada campaña con base en los indicadores de calidad 68
Analista de Calidad 69
8. Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad 69
Proceso de Capacitación y Desarrollo. 75
Aseguramiento de la Calidad 77
9. Necesidades de Infraestructura Operativa 78
Componentes habilitadores PS-P, PS-I, PS-I Especializados, y Supervisores. 78
Equipo de Monitoreo 82

Equipo de cómputo para agentes PS-P y PS-I, PS-I Especializado, en Instalaciones del Instituto, deberá cumplir con las siguientes características mínimas: *84*
10. De las Bases de Datos 87
11. De las Bases de Conocimiento, CRM (Customer Relationship Management) y BI (Business Intelligence). 89
12. Mesa de Ayuda 91
13. Horario de prestación del Servicio 94
14. Niveles de Servicio 96
15. Reportes y Soportes para la aceptación de los servicios 97
16. Inicio y Finalización de los servicios 114
17. Habilitación de servicios e infraestructura de Centro de Contacto en instalaciones del Instituto para proyectos especiales. 117
18. De la transición y/o migración de los servicios 120
19. Plan de Trabajo para la Implementación de la solución de Centros de Contacto IMSS (IMSS) 124
20. Verificación de los Servicios 126

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
0.1	14/09/2020	Elaboración del documento	[redacted]
0.2	17/09/2020	Revisión del documento	[redacted]
0.3	12/01/2021	Actualización del documento	[redacted]
1.0	12/01/2021	Aprobación del documento	[redacted]

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRES, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

1. Introducción General

La prestación del Servicio del Centro de Contacto IMSS (CCIMSS), proporcionará un punto de contacto donde se otorgue información oportuna para acceder a los trámites y servicios del Instituto con calidad y buen trato a través de los siguientes medios: 1) Telefonía; 2) Chat; 3) Mensajes SMS; 4) Correo electrónico, 5) Mensajes de voz, 6) Agentes Virtuales, 7) ChatBot entre otros, así como habilitar campañas para orientar y canalizar al derechohabiente, contribuyentes, asegurado, sujeto obligado o público en general según corresponda, para realizar los diferentes trámites o servicios que proporciona el Instituto a través de los medios destinados para ello.

El Servicio del Centro de Contacto IMSS (CCIMSS) incluye todo lo necesario para la atención a derechohabientes, contribuyentes y público en general, así como su instalación, configuración, soporte técnico y toda la infraestructura de hardware y software necesaria para que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcione el servicio solicitado, permitiendo la interacción electrónica de manera efectiva, cordial, con calidad y buen trato a los peticionarios que soliciten el servicio de orientación, información, trámites, agendamiento, así como quejas y denuncias respecto de los servicios que presta el Instituto.

Derivado de la emergencia de salud pública de importancia internacional, ocasionada por el nuevo coronavirus SARS-CoV-2, se ha incrementado la demanda de los servicios en general y particularmente de aquellos vinculados al uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación, esto ha ocasionado que los recursos programados para ejercerse en un determinado periodo de tiempo, se han agotado antes de lo previsto, por lo que se hace necesario inyectar recursos para realizar nuevas contrataciones.

Para atender lo anterior, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, detalla y describe tanto la solución ofertada, como los alcances del servicio descrito en el presente documento, no solo repitiendo los compromisos, sino que también debe detallar las herramientas tecnológicas, recursos tecnológicos, humanos y materiales que utilizará para la prestación del servicio, por lo que en caso de que no describa y detalle los componentes ofertados de la solución que cumplan con los requerimientos del presente Anexo Técnico y sus Apéndices, se considerará que no cumple con lo requerido en el este documento.

Clasificador Único de Contrataciones Públicas (CUCoP): 33900012

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

2. Glosario de Términos

01800 o Número a 10 dígitos para llamada nacional desde cualquier punto del país sin costo de larga distancia al usuario (se usarán ambas nomenclaturas de manera indistinta, con el mismo significado)	Número telefónico que permite a las personas realizar una llamada sin costo de larga distancia desde cualquier parte de la República Mexicana.

ACD:	Función de sistema de distribución automático de llamadas telefónicas provenientes del IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en inglés) antes de ser atendidas por el Centro de Contacto.
Administrador de campaña	Se refiere al área requirente y administradora de cada campaña, quien cuenta con las facultades y capacidad normativa para tomar decisiones sobre la operación de esa campaña.
Agente / Operador de servicio /Agente de atención del Centro de Contacto / Agente Humano	Personal capacitado para la atención y ejecución de interacciones (llamadas telefónicas, chat y correo electrónico, mensajes SMS y redes sociales, entre otras) propias de cada campaña, los cuales forman parte de la plantilla de atención del Centro de Contacto IMSS (CCIMSS).
AHT	(Average Handling Time por sus siglas en inglés) Tiempo promedio de interacción entre el usuario del Centro de Contacto y el agente.
Agente Virtual Básico	Sistema interactivo de respuesta de voz que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso text to speech y reconocimiento de voz (speech to text).
Agente Virtual Avanzado Tipo A	Sistema interactivo de respuesta de voz que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso text to speech, reconocimiento de voz (speech to text) y la utilización de machine learning para temas masivos de trámites estándares alineados a una normativa escrita determinada, como por ejemplo jubilaciones, semanas cotizadas, entre otros.
Agente Virtual Avanzado Tipo B	Sistema interactivo de respuesta de voz que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso text to speech, reconocimiento de voz (speech to text) y la utilización de machine learning para temas masivos de trámites no estándares o no alineados a una normativa escrita determinada.
Aplicación de captura	Software utilizado por los agentes del centro de contacto para etiquetar las llamadas atendidas, a fin de realizar clasificaciones por temas consultados o tipo de llamada. INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., incorpora como parte de su solución y proposición el software que cumpla con las características y funcionalidades requeridas cumpliendo los niveles de servicio solicitados.
Área Requirente	Área del Instituto responsable de la administración y operación de la campaña que integra al Centro de Contacto.
Área Técnica	Área dentro del Instituto responsable de la solicitud, gestión y puesta en marcha de las solicitudes tecnológicas y operativas que las áreas requirentes soliciten respecto a servicios del centro de contacto (CCIMSS).

ASA	Average Speed Answer (Por sus siglas en inglés) o velocidad promedio de respuesta, se refiere a la velocidad promedio con la que un usuario recibe la respuesta de un agente telefónico humano, una vez que ha sido turnado por el IVR (Interactive Voice Response por-sus siglas en inglés).
Ausentismo	Una medición del porcentaje de personal que no está presente durante su turno programado.
Blaster / Robocall	Sistema que brinda el servicio automatizado de marcación de llamadas masivas automáticas o pregrabadas con la opción de enlazarse con un operador telefónico para contactar a un grupo determinado de usuarios finales.
Blending / llamadas Blending	Refiere a la combinación de dos tipos de servicios de atención de llamadas entrantes y llamadas salientes, lo anterior implica la gestión por un mismo agente de ambos tipos de llamadas telefónicas (Entrada / Salida) ("BLEND", verbo en inglés).
Base de Conocimiento	Base de datos propiedad del Instituto, en la cual se almacena toda la información relacionada con la gestión de cada una de las llamadas telefónicas y todas las interacciones recibidas por cualquier medio de captación. Los administradores de cada campaña determinarán a INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.,, la estructura de captura para ser usada por los agentes telefónicos (campos) en la herramienta de gestión telefónica. El sitio o el medio electrónico donde la información origen y resultante de "gestión" telefónica por parte de los agentes telefónicos del Centro de Contacto, deberá ser colocada para su posterior análisis, incluyendo el formato que esta información deberá guardar.
Buzón Voz	Sistema centralizado para manejo de mensajes telefónicos de un grupo o persona. Permite a los usuarios recibir y almacenar tanto los mensajes de voz como los datos del usuario cuando llaman al Centro de Contacto para solicitar algún servicio.
CADIS	Canal de Aplicaciones y Datos de Interoperabilidad para Sistemas del Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS para comunicación e intercambio de información entre el Instituto y Centro de Contacto IMSS entre otros.
Calidad de la Información.	Se refiere a la precisión de información que los agentes deben proporcionar de manera correcta al usuario, de acuerdo con el marco de referencia de información entregado por el Instituto.
Calidad de la Programación.	Cantidad de agentes Programados entre cantidad de agentes Necesarios para la atención de cada campaña que integra al Centro de Contacto (CCIMSS).
Campañas	Servicios a proporcionar por el Centro de Contacto y requeridos por las áreas requirentes del IMSS para la atención de acuerdo a los medios de captación (telefonía, chat, correo electrónico y redes sociales, entre otros) solicitados.
Canal de Servicio / Medio de Captación	Medio de comunicación remota a través del cual, el usuario puede acceder al Centro de Contacto, para que se atienda su solicitud respecto de los trámites y servicios que presta el Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS. Los medios de comunicación pueden ser telefónicos (llamadas de entrada (Inbound), llamadas de salida (Outbound) o llamadas de entrada y/o salida (Blending), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Internet, Correo Electrónico, Chat, Web y Redes Sociales, entre otros).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

CCIMSS	Centro de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social.
CCXML	Call Control Extensible Markup Language. Es un lenguaje especializado del estándar W3C que está especialmente diseñado para facilitar el desarrollo de un sistema de control de llamadas basado en WEB y orientada a eventos para una aplicación de telefonía. CCXML puede ser convenientemente integrado con sistemas de diálogo de voz, tales como Voice XML "VXML" que es otro estándar de la W3C.
Centro de Contacto	Sistema Central desde donde se administra la comunicación remota con los usuarios que soliciten atención respecto de los trámites y servicios que presta el Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS a través de sus diferentes Canales de Servicios / Medio de Captación.
Centro de Datos	Un Centro de Datos o Data Center (centro de cómputo o centro de proceso de datos), es una instalación empleada para albergar los sistemas de información y sus componentes asociados, como las telecomunicaciones y los sistemas de almacenamiento. Generalmente incluye fuentes de alimentación, controles de ambiente (por ejemplo, aire acondicionado) y otros dispositivos de seguridad.
Chat	Conversación electrónica por escrito en tiempo real (instantáneamente) entre dos o más personas a través de Internet.
Componentes Habilitadores	Componentes utilizados en los servicios PS-I, PS-P, PS-I Especializado MST, PS-P Especializado, incluye mampara, sillas, computadoras, insumos tecnológicos, accesorios telefónicos o SoftPhone con diademas estereofónicas alámbricas o inalámbricas con controlador de volumen que integre características DSP para el procesamiento digital de la voz compatible con la mayoría de las tecnologías de USB con micrófono y supresor de ruido, tipo Plantronics o equivalente y todo el equipamiento necesario para que los agentes pueda cumplir con las funciones encomendadas. Para los agentes PSP y PSP Especializados incluirá mamparas con gaveta en parte superior y tapizado con tela absorbente de ruido, sillas ergonómicas con respaldo, giratorias, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos, con dimensiones mínimas de 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad y acordes a las dimensiones de las mamparas proporcionadas por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., y al espacio físico designado por el Instituto.
Conmutador (PBX)	Equipo que interconecta dos o más segmentos de una misma red para el enlace de voz o datos (Private Branch Exchange, por sus siglas en inglés) funcionando como un puente. Su funcionalidad está dada por la multiplicación de redes de voz o datos a transmitir, con la subsiguiente necesidad de un orden y sistematización para su operación.
COPC	Medio de gestión y sistema de medición en la industria de call y contact centers, que establece un conjunto de buenas prácticas de alto rendimiento que ayudan a incrementar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.
CRM	Software para la administración de la relación con los clientes (Customer Relationship Management, por sus siglas en inglés). Sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, es un sistema que administra un data warehouse (almacén de datos) con la información de la gestión de los clientes.

CTI	(Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés), Servicios de telefonía que permiten integrar la computadora, el teléfono y otros servicios para atención y gestión por parte de agentes del Centro de Contacto. La herramienta propuesta por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para prestar el servicio, deberá incluir desarrollos tipo CTI (Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés), es decir servicios de telefonía que permiten integrar la computadora, el teléfono y otros servicios tales como bases de datos Institucionales o las que el administrador de la campaña determine, para la atención y "gestión" de llamadas de salida o entrada por parte de agentes telefónicos (PS-I y PS-P) del Centro de Contacto. El administrador de la campaña determinará al Proveedor: • La estructura de captura para ser usada por los agentes telefónicos (campos) en la herramienta de gestión telefónica. • El sitio o el medio electrónico donde la información origen y resultante de "gestión" telefónica por parte de los agentes telefónicos del Centro de Contacto, deberá ser colocada para su posterior análisis, incluyendo el formato que esta información deberá guardar.
Cumplimiento de la Programación	Esta medición debe incluir el valor absoluto de la diferencia entre el número de agentes planificados en la dotación requerida por el cliente vs el número real de agentes conectados. Esta medición se debe incluir por intervalos de 30 minutos, diaria, semanal y mensualmente a fin de considerarse de manera periódica en el redimensionamiento del número de agentes requeridos para cada campaña.
Demanda (Requisito de Demanda)	Es un cálculo que identifica las necesidades de recursos estimados, con base al volumen de transacciones pronosticado y el AHT ("Demanda No Cargada") o, con base al volumen de transacciones pronosticado, AHT y Reductores ("Demanda Cargada").
DID	Servicio que permite que las llamadas entrantes al conmutador puedan alcanzar la extensión de una persona específica sin la asistencia de una operadora (Direct Inward Dialing, por sus siglas en inglés).
Dimensionamiento	Análisis de volumen de transacciones, patrones de entrada AHT y reductores históricos, a fines de determinar patrones futuros y requisitos de demanda.
DSP	El procesamiento digital de señales o DSP (Digital Signal Processing, por sus siglas en inglés) es la manipulación matemática de una señal de información para modificarla o mejorarla en algún sentido. Este está caracterizado por la representación en el dominio del tiempo discreto, en el dominio frecuencia discreta, u otro dominio discreto de señales por medio de una secuencia de números o símbolos y el procesado de esas señales. Esto se puede conseguir mediante un sistema basado en un procesador o microprocesador que posee un juego de instrucciones, un hardware y un software optimizados para aplicaciones que requieran operaciones numéricas a muy alta velocidad. Debido a esto es especialmente útil para el procesado y representación de señales analógicas en tiempo real: en un sistema que trabaje de esta forma (tiempo real) se reciben muestras (samples por su terminología en inglés), normalmente provenientes de un conversor analógico/digital (ADC, por sus siglas en inglés). Se puede trabajar con señales analógicas, pero es un sistema digital, por lo tanto, necesitará un conversor analógico/digital a su entrada y digital/analógico en la salida. Como

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

	todo sistema basado en procesador programable necesita una memoria donde almacenar los datos con los que trabajará y el programa que ejecuta. Se puede procesar una señal para obtener una disminución del nivel de ruido, para mejorar la presencia de determinados matices, como los graves o los agudos y se realiza combinando los valores de la señal para generar otros nuevos. Así, el DSP se utiliza en el procesamiento de música (por ejemplo, MP3), de voz (por ejemplo, reconocimiento de voz) en teléfonos celulares, de imágenes (en la transmisión de imágenes satelitales) y vídeo (DVD).
Evento	Suceso o actividad programada como parte de las actividades del Centro de Contacto, la cual puede ser desarrollada por el Proveedor o el Instituto.
Firewall	Un cortafuegos o firewall (por su terminología en inglés), es un elemento de hardware o software que se utiliza en una red de computadoras para controlar las comunicaciones, permitiéndolas o prohibiéndolas según las políticas de red que haya definido la organización responsable de la red.
Hardware	Se refiere a todas las partes tangibles de un sistema informático; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos. Son cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.
Herramienta de Centro de Contacto	Conjunto de soluciones tecnológicas integrales que brindan el manejo y administración de las llamadas, interacciones o peticiones de los agentes que atienden telefonía, mensajes SMS, chat, correo electrónico y redes sociales, entre otras, mediante el registro electrónico de la información suficiente a fin de emitir de manera electrónica y sistematizada los indicadores estadísticos de la operación del servicio. Dichas soluciones tecnológicas deberán de ser proporcionadas por el Proveedor incluyendo las licencias de uso durante la vigencia del servicio.
http /https	Protocolo de transferencia de hipertexto (HyperText Transfer Protocol, y HyperText Transfer Protocol Security por sus siglas en inglés), es el protocolo usado en cada transacción de la Web.
IMSS Digital / Transformación Digital IMSS	Iniciativa Institucional para la evolución de los servicios del Instituto hacia servicios digitales accesibles a través de un modelo moderno de atención.
IMSS o Instituto	Instituto Mexicano del Seguro Social.
Indicador	Es un dato que nos provee evidencia cuantitativa acerca de si una determinada condición existe o ciertos resultados han sido logrados o no. Si no han sido logrados, permite evaluar el progreso realizado.
Interacciones	Evento de atención por cualquier medio de captación utilizados por los usuarios del CCIMSS y que es atendido por los agentes del Centro de Contacto (CCIMSS).
ISO 27001:2013 o más actual	ISO 27001 es una norma internacional que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan. El estándar ISO 27001:2013 para los Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información permite a las organizaciones la evaluación del riesgo y la aplicación de los controles necesarios para mitigarlos o eliminarlos. La aplicación de ISO-27001 significa una diferenciación respecto al resto, que mejora la competitividad y la imagen de una organización.

ISO 9001: 2015 o más actual	La ISO 9001:2015 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.
ITIL	Conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de TI (Information Technology Infrastructure Library, por sus siglas en inglés), el desarrollo de TI y las operaciones relacionadas con la misma, así como un conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI.
IVR	Sistema interactivo de respuesta de voz que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado numérico telefónico y en su caso text to speech como es el caso de la utilización en la campaña Cita Médica Telefónica Automatizada.
Llamadas de Entrada (Inbound)	Llamadas telefónicas de entrada realizadas por los usuarios al Centro de Contacto.
Llamadas de Salida (Outbound)	Llamadas telefónicas de salida realizadas por el Centro de Contacto a usuarios del servicio o derechohabientes, contribuyentes y público en general.
Mail o correo electrónico	Servicio utilizado en internet que permite el intercambio de mensajes entre usuarios. Junto con el mensaje se pueden adjuntar archivos. Para enviar un mensaje de correo electrónico es necesario tener la dirección del destinatario (se identifica por la @).
Medios Electrónicos	Chat, Correo Electrónico, redes sociales entre otros.
Mensaje de Voz entregado mediante mecanismos automatizados	Sistema que brinda el servicio automatizado de marcación de llamadas masivas, automáticas o pregrabadas para contactar a un grupo determinado de usuarios finales con el fin de depositar en el buzón de voz del usuario algún mensaje de interés para el emisor.
Mesa de Servicios Tecnológico (MST)	Campaña del centro de contacto que funge como punto único de contacto del Instituto para la recepción, gestión y atención de incidencias, requerimientos y controles de los cambios para los Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto.
Modelo Moderno de Atención	Consiste en desarrollar una estrategia multicanal que permita entregar servicios de forma versátil por canales complementarios a los presenciales.
Modelo Unificado de Operación	Conjugar la sistematización de la información con un ambiente tecnológico que permite atender de manera homologada a los usuarios del instituto independientemente del canal de comunicación presencial o no presencial mediante el cual nos contacten.
MP3	Acrónimo de MPEG-1 Audio Layer 3, es un formato de audio digital comprimido desarrollado por el Moving Picture Experts Group (MPEG, por sus siglas en inglés) para formar parte de la versión 1 (y posteriormente ampliado en la versión 2) del formato de vídeo MPEG. El mp3 estándar es de 44 KHz y un bit rate de 128 kbps por la relación de calidad/tamaño.
Niveles de Servicio	Indicadores que permiten dimensionar la calidad y disponibilidad del servicio otorgado por el Proveedor.

Nube privada	Infraestructura tecnológica de hardware y software que se encuentra configurada y administrada de tal forma que permite la disponibilidad y consumo flexible de servicios, aplicativos tecnológicos e información de bajo demanda, a través de una red interna.
Página Web	Una página web, página electrónica o ciber página, es un documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes, entre otros, adaptada para la llamada WWW (World Wide Web por sus siglas en ingles), y que puede ser accedida mediante un navegador utilizando Internet. Esta información se encuentra generalmente en formato HTML, XHTML (HyperText Markup Language por sus siglas en inglés) o el que la industria determine y puede proporcionar navegación (acceso) a otras páginas web mediante enlaces de hipertexto.
Personal de Gestión en Tiempo Real (GTR)	Responsable de gestionar en tiempo real el cumplimiento de la programación, así como de la toma de acciones de acuerdo con indicadores de la operación.
Personal de Pronóstico	Responsable del cálculo de pronósticos, planificación y de la programación de turnos del personal de un Centro de Contacto.
Plantronics	Marca comercial de auriculares o diademas alámbricas e inalámbricas, utilizadas en Centro de Contacto, cuya calidad se convierte en un estándar para la industria de centros de contacto, por lo cual a nivel industria se habla de plantronics o equivalente.
Precisión de Dimensionamiento	Precisión de Dimensionamiento para Planificación de Personal (ej.: Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, utilizado para identificar los requerimientos de personal a reclutar/capacitar).
Precisión de Pronóstico	Se refiere al comparativo de llamadas, chats y correos pronosticados con las llamadas, chats y correos recibidos.
Precisión de Pronósticos Programación de Personal	Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, al nivel del intervalo, para el pronóstico desarrollado para armar programaciones para el personal existente.
Programación del Personal	Asignación de recursos por parte del Proveedor, para satisfacer la demanda de atención, así como los parámetros y métricas de calidad solicitada por los usuarios del Centro de Contacto.
Pronóstico	Análisis de volumen de transacciones, patrones de entrada AHT y reductores históricos, a fines de determinar patrones futuros y requisitos de demanda.
Protocolo	Conversación virtual a través de internet entre personas que están físicamente en espacios separados. Es un modelo de organización de información que permite intercambios interactivos que opera en un sistema de comunicación electrónica, en tiempo real y que permite enviar información a un agente e interactuar para que haya comunicación continua.
Protocolo SIP	Protocolo de Inicio de Sesiones (Session Initiation Protocol, por sus siglas en inglés). Es un protocolo desarrollado por el grupo de trabajo MMUSIC del IETF con la intención de ser el estándar para la iniciación, modificación y finalización de sesiones interactivas de usuarios donde intervienen elementos multimedia como video, voz, mensajería instantánea, juegos en línea y realidad virtual. Este protocolo es conocido también como SIPv1.
PS-I	Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye tanto la infraestructura, mobiliario, equipos de cómputo y todo lo necesario para la correcta operación del servicio de centro de contacto,

	incluyendo el operador humano para la atención de las interacciones en los medios de captación designados.
PS-P	Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye tanto la infraestructura, mobiliario, equipos de cómputo y todo lo necesario para la correcta operación del servicio de centro de contacto, **sin incluir el operador humano** para la atención de las interacciones en los medios de captación designados. El operador humano, en este caso, es proporcionado por el Instituto.
PS-I Especializado	Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye tanto la infraestructura, mobiliario, equipos de cómputo y todo lo necesario para la correcta operación del servicio de centro de contacto, **incluyendo el operador humano** para la atención de las interacciones en los medios de captación designados. A diferencia de los PS-I, el PS-I especializado, cuenta con estudios de licenciatura y cédula profesional o bien conocimientos específicos en materias de interés para el Instituto, los cuales serán evaluados y en su caso aceptados por el área requirente y administrador de la campaña correspondiente.
QoS	Calidad del Servicio (Quality of Service, por sus siglas en inglés), funcionalidad que permite aplicar un tratamiento específico de ingeniería de tráfico a un determinado tipo de tráfico en un medio de comunicación determinado.
Redes Sociales	Plataformas o aplicaciones en Internet cuyo propósito es facilitar la comunicación, siendo éste un lugar de interacción virtual, en el que las personas pueden comunicarse a través de conexiones vía internet.
Servicio de Mensajes de Texto (SMS)	Conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de software, los servicios de mensajes cortos, servicio de mensajes simples o SMS (Short Message Service, por sus siglas en inglés) es un servicio disponible en los teléfonos móviles y equipos de cómputo que permite el envío de mensajes cortos (también conocidos como mensajes de texto, o más coloquialmente, textos) entre teléfonos móviles y de equipo de cómputo a móvil.
Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales (SGSDP)	Sistema de gestión general para establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar el tratamiento y seguridad de los datos personales en función del riesgo de los activos y de los principios básicos de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad previstos en la Ley, su Reglamento, Normatividad Secundaria y cualquier otro principio que la buena práctica Internacional estipule en la materia.
SLA	Un acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, por sus siglas en inglés), también conocido por las siglas ANS o SLA, es un contrato escrito entre un Proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio a proporcionar. El SLA es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc. Básicamente el SLA establece la relación entre ambas partes:

ISO copc ITIL ESR SUPER EMPRESAS EXPANSIÓN 2019 TOP

	Proveedor y el Instituto. Un SLA identifica y define las necesidades del cliente a la vez que controla sus expectativas de servicio en relación a la capacidad del Proveedor, proporciona un marco de entendimiento, simplifica asuntos complicados, reduce las áreas de conflicto y favorece el diálogo ante la disputa. También constituye un punto de referencia para el proceso de mejora continua, ya que el poder medir adecuadamente los niveles de servicio es el primer paso para mejorarlos y de esa forma aumentar los índices de calidad.
Software	Equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.
Software As A Service (SaaS)	Software SaaS (por sus siglas inglés; Software as a Service, SaaS), es un modelo de distribución de software donde el soporte lógico y los datos que maneja se alojan en servidores de una compañía de tecnologías de información y comunicación (TIC), a los que se accede vía Internet desde un cliente. Regularmente el software puede ser consultado en cualquier computador, se encuentre presente en la empresa o no. Se deduce que la información, el procesamiento, los insumos, y los resultados de la lógica de negocio del software, están hospedados en la compañía de TIC.
Solución de Centro de Contacto	Conjunto de herramientas y sistemas tecnológicos integrales para la atención de llamadas de telefonía, chat y correo electrónico, mensajes SMS, aplicaciones móviles, páginas Web y redes sociales entre otros, dentro de las cuales se describen de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes componentes. • *Infraestructura telefónica* (conmutador, teléfonos, Voz sobre IP, diademas alámbricas e inalámbricas). • *Infraestructura de datos* (computadoras, sistemas y bases de datos). • *Herramienta de administración y aplicativos* de centro de contacto reconocidos por la industria. • *Distribuidor automático de llamadas entrantes* (ACD, por sus siglas en inglés). • *Sistema de Respuesta Interactiva de Voz* (IVR, por sus siglas en inglés). • *Grabador de sesiones de interacción*. Capacidad de integrar todos los medios de captación de las campañas en un solo sistema. • *Redes de comunicación* que incluye enlaces de comunicaciones para comunicación entre el Centros de Contacto y el cliente. • *CRM* (customer relationship management, por sus siglas en inglés) software para la administración de la relación con los clientes y administración de data warehouse (almacén de datos). Así como todo lo necesario para la correcta operación electrónica automatizada del servicio de centro de contacto.
Telefonía IP / VoIP	Es un servicio que permite realizar llamadas desde redes que utilizan el protocolo de comunicación IP (Internet Protocol, por sus siglas en inglés), es decir, el sistema que permite comunicar computadoras de todo el mundo. Esta tecnología digitaliza la voz y la comprime en paquetes de datos que se reconvierten de nuevo en voz en el punto de destino.

	Es una tecnología que permite integrar en una misma red basada en protocolo IP (Internet Protocol, por sus siglas en inglés) las comunicaciones de voz, datos y video. Un sistema de telefonía VoIP es un conjunto de elementos que debidamente integrados permiten suministrar un servicio de telefonía basado en IP.
Tiempo de espera	Tiempo en que una llamada de entrada o solicitud de atención de usuarios del Centro de Contacto tarda en ser atendida por algún agente designado al servicio de Centro de Contacto.
Tiempo de respuesta	Tiempo utilizado por el agente para proporcionar información y/u orientación respecto de los trámites y servicios del Instituto de que se trate.
Troncales	Es un enlace que interconecta las llamadas externas de una central telefónica concentrando y unificando varias comunicaciones simultáneas en una sola señal para un transporte y transmisión a distancia más eficiente (generalmente digital) y poder establecer comunicaciones con otra central o una red entera de ellas.
Troncales SIP	Una central SIP o IP-PBX (Session Iniciation Protocol, por sus siglas en inglés), es un servicio ofrecido por un "proveedor de ITSP o WSP" (Internet Telephony Service Provider o Web Service Provider, por sus siglas en inglés), diseñado para ofrecer servicios de comunicación a través de las redes de datos. A esta aplicación se le conoce como voz sobre IP (VoIP), donde IP es la identificación de los dispositivos dentro de la web.
TTS	Texto a voz (Text-to-speech, por sus siglas en inglés), son sistemas que convierten el texto a voz en el idioma habitual o requerido.
USB	Dispositivo de Interface Universal Serial (Universal Serial Bus, por sus siglas en inglés), facilita la conexión de periféricos y accesorios a una computadora permitiendo el fácil intercambio de datos y la ejecución de operaciones.
Usuario	Persona que requiere de alguna información y/u orientación sobre los trámites y servicios que presta el Instituto.
Ventanilla Única / Área Técnica	Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI) de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones (CTRT), la División de Telecomunicaciones (DT) o quien designe el titular de la CSITI.
Voice VXML	VoiceXML (VXML, por sus siglas en inglés) es el estándar del W3C para especificar el formato XML de voz con diálogos interactivos entre un humano y un ordenador. Permite que aplicaciones de voz sean desarrolladas en forma similar a HTML para aplicaciones visuales. Así como los documentos HTML son interpretados por un navegador web visual, los objetos VoiceXML serán interpretados por un navegador de voz.
Volumetría	Procedimiento de análisis cuantitativo, basado en la medición del número de llamadas históricas por servicio y duración.
VPN	Red Privada Virtual (Virtual Private Network, por sus siglas en inglés) es una tecnología de red que permite una extensión de la red local sobre una red pública o no controlada, como por ejemplo Internet.
Web call back	Servicio mediante el cual el usuario solicita vía plataforma electrónica accesible mediante internet, que se realice una llamada telefónica de salida para la atención de su consulta (se le regrese la llamada).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

	Para tal efecto la solución de centro de contacto identifica el número telefónico del usuario en dicha plataforma para estar en posibilidad de devolver la llamada.
Web Services	Forma estandarizada de integrar aplicaciones WEB mediante el uso de XML, SOAP, WSDL y UDDI entre otros sobre los protocolos de la Internet, permitiendo intercambiar datos sin necesidad de conocer los detalles de sus respectivos Sistemas de Información.
Borrado Seguro	El Proveedor deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en sus bases de datos, registros electrónicos o escritos, así como en aquellas bases de datos que por características del servicio prestado por el Centro de Contacto (CCIMSS) se generen, tales como la base conocimiento entre otras y/o cualquier información que el Instituto haya entregado. Este borrado seguro aplicará también en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados por el CCIMSS para procesar y almacenar dicha información, entregando al administrador de la campaña, la evidencia que sustente dicho procedimiento.
ChatBot	Un Chatbot es un software de inteligencia artificial diseñado para realizar una serie de tareas por su cuenta y sin la ayuda del ser humano, capaz de simular una conversación con una persona y asistirla con información solicitada por el usuario.
Inteligencia Artificial	Programa de computación diseñado para realizar determinadas operaciones que se consideran propias de la inteligencia humana, como el autoaprendizaje
Machine Learning	Aprendizaje automático o aprendizaje automatizado o aprendizaje de máquinas (del inglés, machine learning) es el subcampo de las ciencias de la computación y una rama de la inteligencia artificial, cuyo objetivo es desarrollar técnicas que permitan que las computadoras reconozcan patrones a fin de otorgar respuestas a situaciones o tareas asignadas.

3. Objetivo

Establecer la descripción, características y especificaciones técnicas que deberán cumplirse para la prestación del "Servicio de Centros de Contacto" en adelante El CCIMSS.

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

Objetivos Generales

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

- Brinde atención a derechohabientes, contribuyentes y público en general, en relación con prestaciones, trámites y servicios otorgados por el Instituto Mexicano del Seguro Social "IMSS".
- Gestione campañas para acercar los servicios del Instituto al ciudadano y sea capaz de incorporarse a la iniciativa denominada Transformación Digital IMSS, misma que considera la inclusión de un esquema de servicio multicanal con una experiencia homologada en la atención.
- Proporcione continuidad a las actividades que se realizan actualmente en materia de servicios de centros de contacto acorde con los requerimientos establecidos en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.
- Proponga acciones de mejora permanente de los servicios a proporcionar.
- Brinde los servicios en los diferentes canales de atención que se han habilitado (llamadas de telefonía, correo electrónico, chat, mensajería y redes sociales, entre otros).

Objetivos Particulares

- Recibir los servicios de un Centro de Contacto basado en las mejores prácticas de la industria, que incluya acceso por múltiples Canales de Servicio y/o Medio de Captación, los cuales pueden ser entre otros: Telefónicos (Inbound, Outbound o Blending), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Correo Electrónico, Chat, Redes Sociales, Agentes Virtuales, ChatBot.
- Al Interior del Instituto, implementar, administrar y habilitar campañas para orientar y canalizar al derechohabiente, asegurado, sujeto obligado o ciudadano en general según corresponda, para realizar los diferentes trámites y servicios que proporciona el Instituto a través de los medios destinados para ello.
- Al exterior del Instituto, proporcionar un punto de contacto donde se otorgue información veraz y oportuna para acceder a los trámites y servicios Institucionales con calidad y buen trato a través de Canales de Servicio y/o Medio de Captación.

4. Normas o especificación técnica.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., considera que el servicio que oferte cumpla con las especificaciones del Servicio CCIMSS descritas en el Anexo Técnico y los apéndices correspondientes a cada campaña que lo integran.
Asimismo, deberá contar con las certificaciones siguientes:

- ISO 27001 o más reciente, es una norma internacional que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan
- ISO 27001:2013 o más reciente, para los Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información permite a las organizaciones la evaluación del riesgo y la aplicación de los controles necesarios para mitigarlos o eliminarlos.
- ISO 9001:2015 o más reciente, en los procesos de centros de contacto.

5. Alcance

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Los servicios que el INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proveerá al IMSS, son el diseño, planeación, habilitación, implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, cumpliendo al menos los siguientes puntos:

- Operación regida por Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's).
- Interacción tecnológica de comunicaciones (voz y datos) con los sistemas informáticos, bases de datos y aplicativos, que el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) considere necesarios para brindar los servicios y que se especificarán en cada uno de los apéndices que integran el presente documento.
- Servicios relacionados con el procesamiento electrónico de datos, mismos que permitan efectuar reportes y estadísticas, que indiquen el desempeño actual e histórico de los servicios brindados al usuario y al Instituto, que permitan la toma de decisiones orientadas a optimizar los recursos del CCIMSS y que se especificarán en cada uno de los apéndices que integran el presente documento.
- Canales de atención especializados a través de segmentos de usuarios y medio de contacto.
- Monitorear y supervisar los servicios prestados, de acuerdo a métricas e indicadores de la industria, así como aquellos previamente establecidos por el Instituto Mexicano del Seguro Social, dicha supervisión podrá ser de forma presencial y/o remota, de acuerdo a los lineamientos expresados en este documento y los Apéndices.
- Interactuar entre los diversos tipos de Posición de Agente que conforman el CCIMSS independientemente de su ubicación geográfica, para atender y resolver adecuadamente las solicitudes de servicio realizadas por los usuarios del Centros de Contacto.
- Operación de Centro de Contacto IMSS (CCIMSS) con la utilización de diferentes medios de captación (Telefónicos Inbound, Outbound o Blending, Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Correo Electrónico, Chat, Redes Sociales, Agentes Virtuales, ChatBot, entre otros) y plataformas operativas en ambientes multi skill de atención por parte de los agentes destinados a la atención del derechohabiente, contribuyentes y público en general, en relación con prestaciones, trámites y servicios otorgados por el Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS.
- Atención de diferentes campañas que integrarán al Centro de Contacto (CCIMSS) del Instituto a través de un grupo definido de agentes destinados a este fin.
- Atención de diferentes campañas que integrarán al Centro de Contacto (CCIMSS) del Instituto a través de IVR (Interactive Voice Response o Respuesta de voz interactiva).
- Seguimiento y notificación de solicitudes de prestación de servicio e incidencias operativas hasta su solución, acorde con lo establecido en el presente documento.
- El servicio que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., prestará y que se enuncia en el presente documento, aplicará a todas las campañas que forman el CCIMSS, las características específicas de cada campaña, se enuncian en los Apéndices correspondientes.
- Los productos de los servicios de desarrollo que deriven de la implementación del servicio de Centro de Contacto descrito en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices, así como en los Términos y Condiciones, deben ser desarrollos en esquemas web services o similar, garantizando su reutilización por el Instituto a través de la entrega documentada por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., al IMSS a la finalización del contrato correspondientes.

- Todos los productos de los servicios de desarrollo que deriven de la implementación del servicio de Centro de Contacto descrito en el presento Anexo Técnico, Términos y Condiciones y sus Apéndices, quedarán con titularidad de derechos a favor del Instituto.
- Los documentos Anexo Técnico, Términos y Condiciones y Apéndices son parte integral de los requerimientos operativos que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., considera e incluir en su propuesta.

Consideraciones generales:

- Con la finalidad de optimizar el costo del servicio, con base en las políticas de ahorro y austeridad, el equipamiento (equipo de cómputo personal, servidores de cómputo y componentes habilitadores en sus centros de datos, mamparas, sillas, equipo de cómputo, comunicaciones y seguridad informática necesarios para la correcta operación en red tanto habilitados en instalaciones de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., o del IMSS, licenciamiento, así como todo lo necesario para el correcto funcionamiento del servicio) que habilite INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para la prestación del servicio podrá ser nuevo o seminuevo siempre y cuando se encuentre en buenas condiciones de uso y con vida útil al menos durante la duración de los servicios objeto del presente documento, brindando el mantenimiento correspondiente a cargo de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., a fin de cumplir con los niveles de servicio establecidos. En caso de falla de alguno de los componentes ofertados por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., efectuará el cambio correspondiente en un tiempo no mayor de 48 horas a fin de cumplir con las funcionalidades solicitadas y los niveles de servicio establecidos en el presente documento entendiendo que los servicios no proporcionados de manera completa no serán pagados hasta que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., sustituya o complete lo requerido para el servicio. Para el caso de los equipos de cómputo personal en instalaciones del Instituto, éstos pueden ser nuevos o seminuevos siempre y cuando se encuentre en buenas condiciones de uso y con vida útil al menos durante la duración de los servicios objeto del presente documento.
- Para cada campaña que integran al CCIMSS, el INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., tendrá en sitio un stock para el reemplazo inmediato de los componentes tecnológicos que integran a los componentes habilitadores para la prestación del servicio.
- Para el caso del licenciamiento necesario para la correcta operación del servicio de Centros de Contacto (CCIMSS), este deberá estar con estatus de liberación al consumidor final, para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., presenta al inicio del servicio y de manera al menos semestral, copia de los licenciamientos con los cuales proporciona los servicios objeto del presente proceso de contratación.
- En caso de desarrollos de software para adecuar el licenciamiento comercial a las necesidades del servicio IMSS, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., considera en su oferta estos de requerimientos.
- Dos o más empresas podrán participar de manera conjunta de conformidad con lo establecido en el artículo 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; siempre y cuando las empresas sean del sector de centros de contacto, no se permite la presentación de certificados de calidad o seguridad de la

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

información o experiencia de empresas o personal cuyo giro sea distinto al de la prestación de Servicio de Centros de Contacto.

- Previo a la aceptación del inicio del servicio, el INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., realizará pruebas de estrés, esto es, pruebas de funcionalidad que reflejen el requerimiento de interacciones esperadas para la campaña a fin de que las áreas requirentes y el área técnica puedan verificar la funcionalidad ofertada, la cual se documentará mediante un acta administrativa de aceptación del servicio por cada campaña.
- Para el pago de los servicios, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., presenta la documentación probatoria de la prestación de los mismos, incluyendo el soporte probatorio, íntegro, veraz y verificable de los registros de las interacciones desde su inicio de atención hasta su conclusión así como los archivos de reportes Half hour y CDR de niveles de servicio por campaña que permitan validar las atenciones proporcionadas por los diferentes agentes, así como visualizar las áreas de oportunidad en la optimización de la prestación del servicio a fin de que semanalmente se realicen las mejoras y ajustes correspondientes en el staff de atención de cada campaña, así como en su caso, los niveles de aceptación medidos en la encuesta de satisfacción, por lo que en caso de no contar con esta información probatoria no será susceptible a trámite de pago.

6. Perfil de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.

- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, detalla y describe tanto la solución ofertada, como los alcances del servicio descrito en el presente documento, no solo repitiendo los compromisos, sino que también debe detallar las herramientas tecnológicas, recursos tecnológicos, humanos y materiales que utilizará para la adecuada prestación del servicio, por lo que en caso de que no describa y detalle la solución ofertada, se considerará que no cumple con lo solicitado en el presente documento incluyendo las funcionalidades y requerimientos descritos en el Anexo Técnico y sus Apéndices.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta la partida única del servicio integral motivo del presente procedimiento.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta y se compromete de manera clara y precisa a planear, habilitar, implementar y operar todos y cada uno de los requisitos, funcionalidades, especificaciones o características técnicas solicitados en el presente Anexo Técnico y sus apéndices, y las modificaciones que deriven de la(s) junta(s) de aclaración(es), detallando y desarrollando la solución propuesta para todas y cada una de las especificaciones y funcionalidades solicitadas en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., presenta su proposición técnica en hoja membretada y la última hoja deberá estar debidamente firmada de manera autógrafa por, el representante legal de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., se asegura que su proposición sea congruente con lo solicitado en el Anexo Técnico, sus Apéndices, Términos y Condiciones, las modificaciones derivadas de las juntas de aclaraciones y la Propuesta Económica.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., acredita experiencia, 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, al menos en las siguientes áreas:

- Call Centers
- IVR
- ACD
- CTI
- Conmutadores telefónicos, Telefonía IP, Telefonía convencional, manejo de 01 800
- Seguridad Lógica y Física
- Redes LAN y WAN
- Virtualización
- Administración de servidores
- Monitoreo
- Internet
- Intranet
- Servicios Web
- Administración de Base de datos (mecanismos de respaldo)
- Herramientas CRM y BI
- DRP.

Preferentemente podrá acreditar experiencia con Agente virtual (IVR, ChatBot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, textto speech, speech to text, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada).
INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., acredita que el personal propuesto se encuentra capacitado y que cuenta con los certificados que avale el dominio del uso de la infraestructura ofertada.

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

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., demuestra que el sistema de la solución propuesta para la prestación de Servicio de del Centros de Contacto (CCIMSS) en su proposición tiene la capacidad de brindar la funcionalidad y cumplir con los requerimientos establecidos en la volumetría de minutos de operación de las campañas, por lo cual deberá proporcionar, habilitar y documentar el detalle de la composición y relación entre los componentes de la solución tecnológica ofertada.

Una vez notificado el fallo y asignado el proveedor del servicios, en caso de presentarse por parte del proveedor del servicio cambios a la solución propuesta, en su plataforma operativa, o en su solución tecnológica sin autorización por escrito por parte del administrador de la campaña respectiva o por quien él designe, se aplicarán deductivas en el rubro de disponibilidad del servicio tomando en cuenta la totalidad de las horas de afectación por cada ocasión que se incurra en lo anteriormente descrito.

Especificaciones técnicas y de calidad del servicio de atención que se preste a través del Centro de Contacto (CCIMSS), para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta lo siguiente:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Servicio básico que ofrecerá INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.:

- Dar atención del servicio de centros de contacto en los horarios y días que indique el Instituto.
- Atender las peticiones de atención por parte de los usuarios del CCIMSS, recibidas por cualquier medio de captación.
- Implementar el esquema de ejecución de las interacciones de entrada/salida/blending como parte del servicio que solicite el Instituto.
- Contar con la capacidad técnica para la transferencia de interacciones de entrada a los números telefónicos del personal operativo que indique el Instituto u otros servicios dentro y fuera del Instituto.
- Dar facilidades al personal del Instituto o algún tercero designado por él, para la verificación, supervisión y monitoreo de los servicios tanto en instalaciones IMSS como de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.
- El tipo y alcance de verificación, supervisión y monitoreo a los servicios será en sitio y remoto según lo determine el Instituto, el personal responsable de ejecutar dichas actividades, será designado por el administrador de cada campaña o en su caso del área técnica.
- Prestar los servicios requeridos por el Instituto en idioma español latino.
- Atención telefónica de llamadas inbound, outbound y blending, mediante el aprovisionamiento de Posiciones de Servicio (PS-I) que incluyan el recurso humano y todos los elementos habilitadores para el desempeño de sus actividades (aparato telefónico, diademas alámbricas e inalámbricas, computadora, mampara, silla, herramientas de software y hardware, entre otras) en las instalaciones de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., y el aprovisionamiento de Posiciones de Servicio Propias (PS-P) que incluyan todos los elementos habilitadores para el desempeño de sus actividades (aparato telefónico, diademas alámbricas e inalámbricas, computadora, mampara, silla, herramientas de software y hardware, entre otras) en las instalaciones del Instituto.
- Una vez notificado el fallo y asignado el proveedor del servicios, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., propone la implementación de mejores prácticas a fin de optimizar los recursos humanos y financieros del Instituto, priorizando la atención de los servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, chatbot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada), para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 3 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del centro de contacto a través de su operación mediante agentes virtuales o automatización de la operación. Las propuestas de automatización deberán realizarse de manera conjunta por escrito al administrador de cada campaña y al área técnica. Los administradores de las campañas correspondientes y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.

Esta comunicación comprende los siguientes tipos de interacciones:

- Interacciones Inbound, Outbound o Blending, para una atención en las PS-I, PS-I Especializado o PS-P.
- Interacciones transferidas por las PS-I hacia las PS-P cuando se requiera.
- Transferencia de interacciones Inbound entre las diferentes campañas que integran al Servicio del CCIMSS.

- La duración promedio de las interacciones de Inbound y Outbound por cada medio de captación para las campañas que integran el Centro de Contacto (CCIMSS), aplicará lo especificado en los Apéndices correspondientes.

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

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., incluye, describe y detalla en su proposición, todo lo necesario para proveer el servicio del Centro de Contacto (CCIMSS) "de punta a punta" y como proyecto "llave en mano" para todas y cada una de las campañas que conforman el Centro de Contacto (CCIMSS) y que se describen en el presente Anexo Técnico y en los Apéndices correspondientes, así como en su momento, de aquellas campañas que por motivos operativos se integren durante la vigencia del contrato con características de funcionalidad y operación similares a las descritas en el presente servicio y que formarán parte integral de los alcances del servicio.

La solución propuesta por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, describe e incluye todos los recursos tecnológicos, materiales y financieros, así como capacidad de procesamiento, hardware, software, licencias de uso y todo lo necesario para su correcta operación, para el número de canales necesarios de conexión a los servidores de aplicaciones o de telefonía propuestos por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.

La solución propuesta por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., permite la integración de "screen pop-up", donde se mostrará la información ingresada en el IVR, así como los datos correlacionables registrados en la Base de Conocimiento, CRM o cualquier otra herramienta propuesta por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., en plataforma Multicanal y operación robusta para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico, para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., incluye en su proposición los elementos de software, desarrollo de interfaces o servicios de configuración necesarios para habilitar dicha funcionalidad.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, describe e incluye en su propuesta la habilitación de hardware y software que permita la transferencia de información derivada de la operación de cada una de las campañas y medios de captación a los servicios de información que utiliza el Instituto para el desempeño de las actividades, esta transferencia podrá ser a través de servicios Web Services, URL´s o Interfaces, conforme a lo descrito en cada uno de los apéndices que integran el presente documento.

El sistema operará mediante la funcionalidad Multicanalidad (integración CTI (Computer Telephony Integration), CRM, BI entre otros) para transferencia de información, desde el

IVR, hacia las estaciones de trabajo y desde cualquier fuente de información o bases de datos que el Instituto determine.

La herramienta de Centro de Contacto (CCIMSS) que oferta INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., integra en su solución ofertada, la funcionalidad de recibir las llamadas generadas por los usuarios a través del IVR incluyendo la información de la opción que el usuario digitó o solicitó, para asignarlas a las colas de espera de atención de los agentes correspondiente.

La salida a consulta de información en internet para los usuarios de PS-I, PS-I Especializados y PS-P será a través de la infraestructura proporcionada por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V. como proveedor del servicio objeto del presente Anexo Técnico, con las restricciones de "navegación en internet" expresadas en el presente documento y sus apéndices.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., incluye en su oferta, una Mesa de Ayuda en los inmuebles donde el instituto cuente con infraestructura de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., (en sitio) a fin de brindar soporte y servicio técnico a la infraestructura de hardware y software para que los PS-P, PS-I y PS-I Especializados de las diferentes campañas puedan desempeñar los servicios provistos por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V. El horario de esta mesa de ayuda será de al menos una hora antes y una hora después de la apertura y cierre de los servicios del Centro de Contacto (CCIMSS) en cada inmueble.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla y describe la solución tecnológica que oferta para ser implementada, así como su interrelación entre los diferentes componentes tecnológicos que la integran, desglosando al menos los siguientes elementos tanto en sus componentes de hardware (HW) como software (SW) y la descripción detallada de su interacción en la solución tecnológica que se instalará:

- Detalle de equipamiento, referenciando marcas, modelos, versiones y capacidad que integran la solución propuesta.
- Copia de licencias vigentes de la infraestructura de manera enunciativa más no limitativa; herramientas, bases de datos, CRM, IVR, ACD, PBX, así como componentes de seguridad, monitoreo, reportes, registro en línea, entre otros.
- Las especificaciones técnicas de los componentes tecnológicos que integran la solución propuesta (HW y SW).
- Las hojas de especificaciones técnicas emitidas por parte de los fabricantes respecto de los componentes que integran la solución propuesta.
- Para todos los componentes que conforma la solución tecnológica propuesta por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., esta deberá incluir las licencias de uso y pólizas de mantenimiento correspondientes, brindando copia de las mismas a la convocante, previo al inicio de la operación. En caso de incumplimiento se aplicarán las penas convencionales o en su caso las deducciones correspondientes.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., acredita que el sistema propuesto tiene la capacidad de soportar los requerimientos establecidos en la volumetría de minutos de operación de las campañas, para lo cual deberá proporcionar, habilitar, documentar y proporcionar el detalle de la composición y relación entre los componentes de la solución tecnológica ofertada. El Instituto analizará y determinará en su caso, el incumplimiento de este requisito.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., integra los manuales e instructivos de operación y supervisión de la solución tecnológica ofertada y que será instalada. Asimismo, previo al inicio de la operación, deberá entregar estos manuales en español latino, acordes a la operación requerida por el Instituto, por lo que en caso de incumplimiento se aplicarán las penas convencionales o en su caso las deducciones correspondientes.

Con la finalidad de que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019, la información expresada es de carácter informativo y no representa un compromiso del Instituto respecto al comportamiento de los servicios, ya que los mismos son bajo demanda conforme a las necesidades del Instituto y de los peticionarios del servicio. Se requiere que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., documenta y detalla la solución ofertada, a efecto de demostrar que cuenta con la capacidad para atender al menos la operación descrita a continuación:

Proyecto	2019				
	Minutos conexión	Minutos IVR	Unidades SMS	Unidades Blaster	Unidades Correo/Chat
Derechohabiente y Contribuyente	26,375,975	5,361,421	111,853	73,917	33,144
Cita Médica	27,301,841	297,618			
Mesa de Servicios Tecnológicos	1,560,433	108,523			
Planificatel	205,161	0			
Denuncias Organo Interno de Contro	740,730	10,366			
Cobranza DIR	2,283,087	969,798			
Servicios DIR (SIROC, SIDEIMSS, Verificación, Denuncias Patronales)	1,083,000	1,135,236			
Pensionados	703,133	28,431			
Código Infarto Siglo XXI	1,610,817	2,974			
Código Infarto La Raza	1,978,196	1,120			
Centros Vacacionales y Unidad de Congresos	463,011	54,798			
Bienestar Social	352,163	25,408			
Velatorios	343,911	10,707			
Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas	439,087	40,589			
Totales	65,440,544	8,046,989	111,853	73,917	33,144

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., integra una relación detallada de la infraestructura que integra la solución tecnológica ofertada para cumplir con lo solicitado en cada apartado del presente Anexo Técnico y sus respectivos Apéndices, detallando los componentes de la solución integral propuesta para la prestación de los servicios de CCIMSS.
INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla y describe los mecanismos que utilizará para garantizar la continuidad de la prestación del servicio en caso de desastre, detallando la composición de estos mecanismos y la relación que los mismos guardan con los componentes de la solución ofertada.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., a partir del día siguiente a la notificación del fallo, debe entregar al Instituto por escrito el nombre de la persona responsable como Administrador o Ejecutivo de Cuenta del contrato, quien deberá contar con la capacidad de dirigir y coordinar al personal que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., 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 del Centro de Contacto (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 de Centros de Contacto.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

En caso de cambio de Administrador o Ejecutivo de Cuenta o cualquier responsable de los servicios proporcionados a las diferentes campañas del Centro de Contacto (CCIMSS), INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., notificará al Instituto por escrito al menos 3 días antes de la ejecución del cambio. El Instituto podrá solicitar el cambio del personal derivado del incumplimiento de las metas y objetivos programados, ejecutándose el cambio dentro de los 10 días hábiles subsecuentes.

El tiempo de implementación de los servicios por campaña será el que se indique en los documentos denominados Anexo Técnico, Términos y Condiciones, así como en los Apéndices correspondientes a cada campaña.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., describe, detalla, oferta, proporciona, habilita y pone a punto, de manera integral, todo lo que se establece en los documentos denominados Anexo Técnico, Términos y Condiciones, así como en los Apéndices para la correcta prestación del servicio.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., una vez adjudicado gestionará ante la empresa de comunicaciones de su preferencia, los servicios que garanticen la calidad para brindar el mejor servicio al Instituto mediante el uso de los números telefónicos 800, cabezas de grupo, números fijos, DID´s, troncales y aquellos que el Instituto le indique utilizados para la operación del Centro de Contacto (CCIMSS), para lo cual el Instituto le cederá los derechos de uso de los mismos por el periodo de vigencia del contrato.

Los costos derivados del uso y utilización que correspondan a los servicios de comunicaciones de los números telefónicos 800, cabezas de grupo, números fijos y DID´s y troncales que serán utilizados por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para la prestación del servicio del Centro de Contacto (CCIMS), serán a cargo de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., durante la vigencia del contrato.

Las líneas telefónicas y troncales asociadas a los números 800, cabezas de grupo y números fijos y DID´s utilizados para la operación del Centro de Contacto (CCIMSS) y contratadas por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberán asegurar al menos el manejo de la volumetría señalada por el Instituto al inicio del servicio, señalando en la propuesta de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., el total de líneas telefónicas por cada número 800, cabezas de grupo, números fijos y DID´s, de igual manera INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., considera los incrementos en la infraestructura telefónica, que por razones de crecimiento en las campañas y el propio Centro de Contacto (CCIMSS) pudieran ser requeridas durante la vigencia del mismo.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., será evaluado de manera mensual durante la vigencia del contrato por el personal asignado por el Instituto para medir la satisfacción y cumplimiento de los niveles del servicio proporcionado. La medición será realizada de manera cualitativa, cuantitativa y será considerada para cálculo y aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes. La metodología será realizada, asignada y

revisada con INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., en los tiempos que designe el personal del Instituto.

Referente al servicio denominado "Buzón de Voz" (principalmente usado en horarios fuera de servicio), INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., brindará 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 por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., a fin de dar el seguimiento correspondiente.

Asimismo, cada mes estas grabaciones de buzón de voz y su registro de control deberán acompañarse a los medios electrónicos que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., entregará al instituto adjunto a su facturación. De igual forma la información de cada grabación, será proporcionada a día vencido a cada administrador de campaña para los efectos conducentes, de acuerdo con los lineamientos que establezcan los administradores de cada campaña.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará al Instituto, una matriz de escalación con tiempos definidos de atención y solución a fallas para el servicio del Centro de Contacto (CCIMSS), incluyendo medios de contacto electrónico, tales como correo electrónico y teléfonos tanto fijos como celulares.

El personal de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., verificará al menos una hora antes de que inicie la ventana de servicio, o en el momento que personal del Instituto así lo solicite, la disponibilidad de la infraestructura ofertada y notificar al personal designado por el Instituto, por el medio que éste determine, la operación normal o en su caso, algún incidente que impacte la operación y los niveles de servicio establecidos, describiendo las causas del incidente así como el tiempo estimado de recuperación del servicio, informando el detalle del incidente y el grado de avance cada 15 minutos hasta su solución al personal del instituto a cargo de cada campaña afectada y al área técnica, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes.

En caso de no informar al instituto de manera oportuna los incidentes que afecten la operación dentro de los niveles de servicio establecidos, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., se sujetará a la aplicación de las penas convencionales y deducciones establecidas en el presente Anexo Técnico y los Términos Condiciones del servicio de CCIMSS para el caso de incumplimiento en la prestación del servicio o la prestación deficiente del mismo.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla y describe en su propuesta, la herramienta(s) electrónica(s) que oferte para brindar la funcionalidad del registro, seguimiento, control y administración de fallas. Este documento incluirá por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., la información correspondiente a: a) detalle de la falla, b) horario de afectación, c) nivel de la afectación d) acciones realizadas para recuperar la operación, e) análisis postmortem de causas raíz, y f) acciones a implementar para evitar que se repita el incidente.

Este informe generado por la herramienta electrónica para brindar la funcionalidad del registro, seguimiento, control y administración de fallas, deberá incluir la documentación

necesaria para mantener informados a los administradores de campaña y área técnica de los eventos de falla en la operación que afecten los niveles de servicio establecidos, con un retraso no mayor a 15 minutos en las etapas de notificación de incidentes, así como en un lapso no mayor de 6 horas en el detalle de la solución del incidente, informando además mediante correos electrónicos, mensajes cortos (SMS) y mensajes en la herramienta electrónica WhatsApp o similar, tanto a los responsables de la administración de la campaña afectada como a la ventanilla única.

Asimismo, cada mes este informe generado por la herramienta electrónica y su registro de control, deberán incluirse en los medios electrónicos que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., entregará al Instituto adjunto a su facturación, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y/o deductivas correspondientes en caso de incumplimiento.

a. De la Infraestructura Tecnológica

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla y describe 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.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., establece, incluye, detalla y describe en su oferta todo lo necesario para la operación de los servicios el Centro de Contacto (CCIMSS) acordes con los niveles de servicios y funcionalidades descritos en el anexo técnico y los apéndices establecidos, conteniendo las herramientas electrónicas y licenciamiento de monitoreo, reporteo, 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 Centro de Contacto (CCIMSS) requerida por el Instituto, la infraestructura ofrecida por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., cumple al menos con lo siguiente:

- Que cuenta con, el certificado vigente de calidad ISO 9001:2015 o más actual en los procesos de centros de contacto avalado por algún organismo de certificación registrado en la Organización Internacional para la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés). INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., presentará como parte de su propuesta técnica, copia del original de las certificaciones correspondientes para su cotejo. El Instituto podrá verificar ante el órgano certificador la autenticidad del documento. Durante la vigencia del contrato, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., se compromete a mantener esta certificación vigente durante la vigencia del contrato. Que cuenta con el certificado vigente de calidad ISO 27001:2013 o más actual en los procesos de centros de contacto avalado por algún organismo de certificación registrado en la Organización Internacional para la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés). INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., 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. Durante la vigencia del contrato, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., se compromete a mantener esta certificación vigente durante la vigencia del contrato.
- Presentamos como parte de nuestra propuesta la documentación que acredita que contamos con el personal certificado en ITIL v3 al menos basic level, de por lo

menos 3 personas que operarán en las campañas del Centro de Contacto (CCIMSS). El Instituto podrá verificar ante el órgano certificador la autenticidad del documento. Durante la vigencia del contrato, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., se compromete a mantener esta certificación vigente durante la vigencia del contrato. INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., presenta como parte de su propuesta la documentación que acredite que cuenta con el personal de calidad y operación con la certificación COPC (Customer Operations Performance Centre), para lo cual el Instituto se reserva el derecho de revisar el acreditamiento del cumplimiento de este requisito. INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., presentará como parte de su propuesta técnica, copia del certificado correspondiente. El Instituto podrá verificar ante el órgano certificador la autenticidad del documento. Durante la vigencia del contrato, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., se compromete a mantener esta certificación vigente durante el periodo de servicio del contrato, así como su entrega periódica al inicio del servicio y cuando menos cada 6 meses, a las campañas y al área técnica.

- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., se compromete a mantener vigente o renovar las certificaciones indicadas en los párrafos anteriores durante la vigencia del contrato, debiendo proporcionar al Instituto la documentación probatoria de la vigencia sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes en caso de incumplimiento.
- El Instituto podrá solicitar la documentación de certificados descrita anteriormente que considere necesaria a INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.,, así como la consulta ante las entidades emisoras de los certificados para verificar la veracidad de los mismos, sin quebrantar la legislación aplicable en materia de protección de datos personales vigente.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., presentará a más tardar un mes posterior al inicio de servicios de cada campaña y actualizará al menos mensualmente durante la vigencia del contrato, (en caso de que haya sufrido modificaciones su infraestructura física y lógica) 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 (CCIMSS), indicando detalladamente entre otros conceptos, la 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, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes en caso de incumplimiento.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., 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 y subsecuente normatividad), así como los demás ordenamientos legales que resulten aplicables. Es necesario que las políticas y procedimientos certificados en manejo y seguridad de la información, así como de protección de datos personales que propone INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., incluyen los requerimientos establecidos por cada área requirente en los apéndices de cada campaña.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, detalla y describe en su propuesta la infraestructura tecnológica física y lógica para la habilitación de los servicios del Centro de Contacto (CCIMSS) que permitan verificar que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., 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.
- Servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, chatbot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada).
- Infraestructura dedicada a campañas específicas, como: Órgano Interno de Control y Dirección de Incorporación y Recaudación, entre otras.

b. De las instalaciones de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, describe, documenta y detalla el cumplimiento de los siguientes aspectos en su centro de datos donde está ubicada la solución ofertada de centros de contacto (CCIMSS):

- Que el acceso al área de sites de cómputo donde se encuentra la infraestructura en operación de las campañas del Centro de Contacto (CCIMSS) cuente con al menos 2 factores de autenticación siendo al menos uno de ellos, control biométrico.
- Que cuenta con sistema de circuito cerrado de video tanto en el SITE como en el piso de operación, bridando el acceso a la visualización del sistema de circuito cerrado de video para seguimiento en piso de operaciones donde se gestionen las campañas del Centro de Contacto (CCIMSS) por parte de los administradores de las campañas o el personal que él designe así como al área técnica del Instituto.
- Que cuenta con detectores de fuego, humo y supresores de incendio en el SITE y en las áreas operativas y piso de operaciones, involucradas con la operación del CCIMSS.
- Que cuenta con la solución tecnológica ofertada por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., y que incluye el uso de Active Directory.
- La solución tecnológica ofertada por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., incluye el acceso a la Intranet Institucional en los equipos que designe el personal asignado por los administradores de las campañas y el Instituto.

- Que cuenta con Hardware que garantice la operación en los principales componentes con los que ofrecerá el servicio de Centros de Contacto (CCIMSS) (enlaces, firewalls, servidores de cómputo, servidor de telefonía o equivalente).
- Que cuenta con seguridad lógica en toda la infraestructura, delimitada por firewalls statefull, el cual deberá tener la capacidad para soportar el ancho de banda y soportar el NAT de 1 a 1 para protección de la red del Instituto, y deberá contar al menos con 4 interfaces 10/100/1000, RJ45 o fibra óptica.
- Que en el ámbito de competencia de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., en caso de resultar adjudicado, tendrá que dar cumplimiento a la legislación en materia de protección de datos personales.
- Que de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., será responsable de la seguridad de la información o de posibles ataques en los equipos con los cuales proporcionará el servicio de Centro de Contacto al Instituto y a la red o sistemas del IMSS con los cuales se interconecte, por lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., se responsabiliza del uso, manejo, o en su caso, mal uso, abuso, o manejo ilegal de la información del Instituto, por lo cual quedará en su caso, sujeto a las penas convencionales o deductivas descritas en el presente procedimiento de contratación y sus apéndices.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., cuenta con sistema de detección de incendios y extintores en las áreas operativas y en los SITES.
- Que los SITES de cómputo de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., cuentan con los controles de humedad y temperatura que requiera la infraestructura instalada para atender los servicios ofertados.

c. Características de la herramienta del CC IMSS ofertada por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, describe, documenta y detalla el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos de la herramienta del Centro de Contacto (CCIMSS) ofertada:

Conmutador, servidor telefónico, PBX o herramienta tecnológica que permita la funcionalidad descrita. Será un equipo que tendrá la capacidad de realizar el manejo y operación de troncales digitales (al menos R2 e IP) y permitirá la comunicación directa al conmutador y tecnología con que cuente el Instituto (troncal, digital, entre otros). Para las campañas del Centro de Contacto (CCIMSS) que así lo requieran la interconexión, desvío y operabilidad de troncales y extensiones será con costo a cargo de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., y en caso de que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., utilice las líneas telefónicas provistas por el Instituto en el inmueble ubicado en Calle Tokio # 80, o cualquier otro inmueble que el Instituto determine, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., las redireccionará a su solución tecnológica ofertada a través de sus propias troncales digitales y medios.

IVR. La atención de llamadas incluirá sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR o equivalente). INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, proveerá e implementará los IVR necesarios para cada campaña del Centro de Contacto (CCIMSS) en sus instalaciones o en los Inmuebles del Instituto donde la operación e infraestructura para la prestación del servicio se encuentre instalada, los árboles de decisiones serán propiedad del Instituto, por

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

lo que éste podrá solicitarlos en cualquier momento de acuerdo a sus necesidades. El formato electrónico de entrega de información será convenido entre las partes, considerando estándares de industria y la tecnología específica del IVR.

- El IVR deberá permitir la utilización de árboles de decisión para la atención de las llamadas, y la programación será ilimitada en el número de niveles del árbol del IVR.
- La plataforma o Servidor del IVR deberá ser propuesta por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., y debe permitir el crecimiento en puertos de conexión o escalabilidad al servidor de telefonía o equivalente.
- Las grabaciones para el IVR serán implementadas por una voz propuesta por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., y autorizada por el Instituto.
- El IVR deberá limitar la navegación dentro de las opciones del mismo, por lo que, una vez que el usuario haya escuchado la información 2 (dos) veces se cortará la llamada.
- El IVR debe ser capaz de transferir la llamada dependiendo del perfil del usuario identificado y basándose en la navegación que el cliente haya realizado en los menús.
- La solución de IVR de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., esta basada en aplicaciones estándar o de la industria (ejemplo VXML), que permita la migración de dichas aplicaciones hacia otras plataformas.
- El sistema de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., soporta integración con el CTI (Computer Telephony Integration o equivalente) para transferencia de información, desde el IVR hacia las estaciones de trabajo de los PS-I y PS-P.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., privilegiará en la operación los servicios de Centros de Contacto (CCIMSS) a través de "Agentes virtuales" (IVR, chatbot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada).

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, describe, documenta y detalla el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos del Centro de Contacto (CCIMSS) ofertado:

- La solución propuesta deberá venir equipada con una capacidad de procesamiento en hardware, software y licencias de uso de herramientas tecnológicas correspondientes al número de canales necesarios de conexión al Servidor propuesto.
- El sistema de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., soporta y ofertar mensajes grabados vía teléfono (buzón de voz).
- El sistema de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., permite registrar respuestas a encuestas de servicio que deberán ser enviadas al finalizar la atención al usuario por parte de los PS-I, PS-P y PS-I Especializados.
- El sistema de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., opera plataformas de redes sociales tales como: Twitter, Facebook, Instagram, entre otras y permitir su interrelación con todos los componentes de la solución ofertada, así como la correlación entre las bases de datos de registro de interacciones.
- El sistema de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., permitirá obtener histórico y generar los reportes correspondientes para el seguimiento de todas las interacciones y medios de captación ofertados por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE

C.V., es decir, chatbot, inteligencia artificial, text to speech, speech to text, machine learning, redes sociales, así como las encuestas de satisfacción y encuestas de programas establecidos por el Instituto.

- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., demuestra que cuenta con una solución que permita a través del teclado del teléfono, elegir opciones mediante un menú interactivo que deriven en instrucciones, comandos o acciones sobre el sistema, y que el resultado de esta solución le sea notificado al usuario sobre la misma llamada. Esta herramienta, deberá estar habilitada al inicio del servicio de las campañas que así lo indiquen en su apéndice correspondiente.
- El Instituto podrá solicitar durante la vigencia del contrato que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., habilite nuevos menús interactivos a través del teclado telefónico que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., habilitará como máximo 10 días posteriores a su solicitud por parte del área administradora de la campaña.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., demuestra que cuenta con una solución que permita a través de navegador web instrucciones, comandos o acciones sobre un sistema, y que el resultado de esta acción le sea notificado al usuario, mediante llamada telefónica, chat, correo electrónico o redes sociales. Esta herramienta, deberá estar habilitada al inicio del servicio de las campañas que así lo indiquen en su apéndice correspondiente.
- El Instituto podrá solicitar durante la vigencia del contrato que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., habilite nuevos menús interactivos a través del navegador web que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., habilitará como máximo 10 días posteriores a su solicitud oficial.
- La solución propuesta por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., cuenta con la capacidad de atender a partir del inicio de la prestación del servicio, la volumetría de llamadas, chats, correos electrónicos, así como los canales de servicio solicitados de todas las campañas.
- En caso de que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proponga cambios en la solución, estos no se podrán realizar en tanto no cuente con la autorización escrita del área técnica y el administrador de la campaña correspondiente.
- La solución propuesta, detallada y documentada por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., incluye una plataforma telefónica basada en protocolo R2 y SIP entre otros con redundancia en los componentes claves tales como conmutador, enlaces, servidor de aplicaciones de captura y servidor de base de datos y operar con respaldo de UPS y planta de energía eléctrica para garantizar la continuidad operativa.
- Un sistema de distribución automático de llamadas, chat, correos electrónicos y medios electrónicos (ACD o equivalente y demás componentes)
- La administración y distribución de las llamadas, chat´s y correos electrónicos de diferentes grupos de agentes, deben permitir el manejo de diferentes canales de comunicación (multicanales), además de proveer monitoreo, administración y generar reportes de los grupos (ACD y demás componentes) definidos en el Anexo Técnico y apéndices.
- El redireccionamiento de una llamada, chat y correo electrónico para agentes que se encuentra en estado activo, en este caso se deberá redireccionar a otro agente de la misma campaña o ruta alternativa de respuesta mientras que automáticamente la estación del agente que no contestó pasará a un estado que no permita recibir

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

más llamadas, chat´s y correos electrónicos en tanto no se encuentre disponible y ratifique su disponibilidad.

- El tratamiento específico a las llamadas, chat´s y correos electrónicos en cola de espera que incluya opciones de mensajes variados, información del tiempo estimado en el que será atendida la interacción del cliente y tomar decisiones de en rutar la interacción dependiendo de la disponibilidad de los Agentes de acuerdo a lo especificado por cada administrador de campaña en el apéndice correspondiente.
- La capacidad de recibir, registrar y gestionar contactos asignando de manera automática al grupo de trabajo correspondiente (agentes multi skill jerarquizado) para cada una de las campañas o para la atención de varias campañas con un mismo agente de atención del Centro de Contacto.
- La capacidad de brindar marcado predictivo, progresivo o automático.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., presenta dentro de su oferta, un listado de las licencias de software y contratos de mantenimiento de los componentes descritos en su solución propuesta, que utilizará en caso de resultar adjudicado con el contrato objeto del presente proceso de contratación, por lo que el Instituto podrá en cualquier momento de la vigencia del contrato, realizar las revisiones y validaciones que así lo considere, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes en caso de incumplimiento.
- La solución propuesta por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., permite validar, registrar y supervisar la trazabilidad de las llamadas, chats, correos electrónicos y cualquier otro medio de atención para cada una de las campañas que integran al Centro de Contacto (CCIMSS) desde su ingreso a la herramienta tecnológica propuesta por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., esta información podrá ser solicitada por los administradores de las campañas y el área técnica en el momento que se requiera.
- La integración y utilización de una red tipo MPLS, LAN to LAN, o VPN, a efecto de permitir la conexión de sitios o agentes remotos que integren las campañas del Centro de Contacto (CCIMSS); Se autoriza que durante los primeros 45 días de operación se comuniquen al Instituto mediante un enlace VPN a través de iternet usando el protocolo IPSEC.
- La solución propuesta por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., cuenta con funcionalidades de CTI (Computer Telephony Integration) para manejo y operación de los agentes PS-I y PS-P, así mismo deberá tener la capacidad de integración con las aplicaciones que el Instituto determine y que serán necesarias para la consulta/registro y gestión de cada campaña que conforma al CCIMSS.
- La solución propuesta por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., cuenta con la funcionalidad de grabación de interacciones de audio y video con formatos MP3, MP4, WAV, WMP o cualquier formato que el Instituto autorice previa propuesta y justificación por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.

d. Características de las salas de capacitación del CCIMSS.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, describe, documenta y detalla en su proposición el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos del Centro de Contacto (CCIMSS):

- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., cuenta con al menos dos (2) aulas en instalaciones propias o rentadas con equipos de cómputo acceso a Internet, (red Institucional e internet) equipo telefónico físico o virtual en cada lugar que permita el entrenamiento del personal a través de la simulación de interacciones dentro de la plataforma ofertada, donde se lleve a cabo la operación de los servicios del CCIMSS, con al menos una capacidad de veinte (20) personas en cada aula, mismas que deberán estar disponibles para llevar a cabo las actividades de capacitación durante la vigencia del contrato. En caso de requerirse espacio para alojar un mayor número de personas, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará el espacio necesario.
- Todas las salas de capacitación deberán contar con las herramientas adecuadas, como proyectores, pizarrones, rota folios, equipos de cómputo con privilegios de administrador en la herramienta ofertada, con opción de conexión al centro de datos de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., así como todo lo necesario para realizar la capacitación y contar con la herramienta tecnológica que permita la capacitación remota del CCIMSS de la campaña que se solicite.
- Las salas de capacitación cuentan con el espacio suficiente para que el personal cuente con la comodidad necesaria para la realización de sus actividades.
- La capacitación de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., al personal IMSS, se realizará en instalaciones del Instituto.

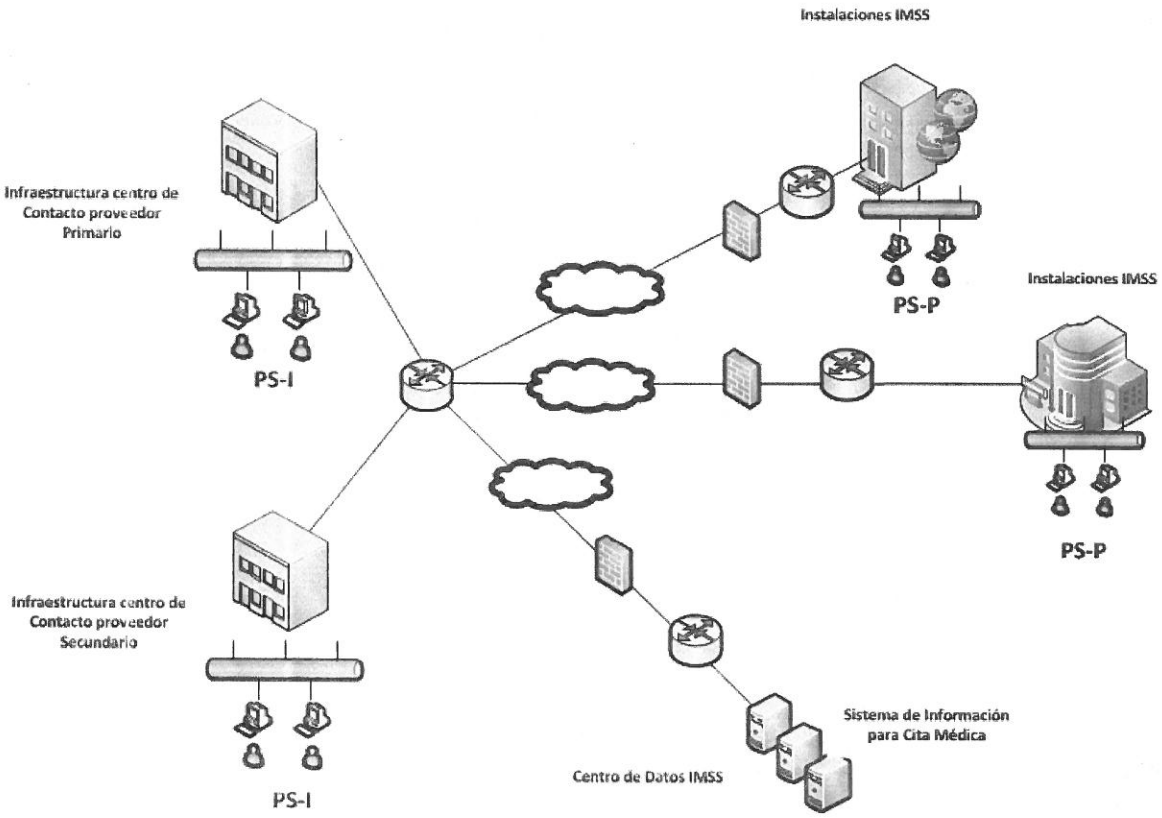
e. De la Conectividad

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, describe, documenta y detalla en su proposición el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos del Centro de Contacto (CCIMSS) ofertado:

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., documenta, detalla, proporciona y habilita el o los enlaces bidireccionales y con nivel de servicio de al menos 99% en todos sus componentes, entre las instalaciones de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., y las instalaciones del Instituto o cualquier sitio que el Instituto determine para la operación del Servicio de Centro de Contacto (CCIMSS) a efecto de transferir las interacciones (telefonía, chat , correo electrónicos y cualquier medio de captación que integra al CCIMSS) entre los PS-I, PS-P y PS-I Especializados, así como para la comunicación entre el Centro de Contacto y el Data Center en la Ciudad de México con el que opera el Instituto, apegándose a los estándares que establezca el mismo, el costo de los servicios por dichos será a cargo de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.

El diagrama general se muestra a continuación precisando que se deberán entender tantos enlaces de comunicación como sitios de interconexión para operación de campañas fuera de las instalaciones de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., y la interconexión necesaria hacia los centros de datos propios (CeNaTI) o aquellos que el Instituto utilice para la prestación de sus servicios con un tercero:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta y proporciona los enlaces de comunicaciones, firewalls, switches, racks, patch panel, cableado de voz y datos y demás componentes de la solución tecnológica ofertada que garantice la operación de los servicios y se brinde la funcionalidad solicitada con los niveles de calidad descritos en documento Anexo Técnico, Apéndices, así como documento denominado Términos y Condiciones.
- La capacidad de los enlaces de comunicación que proporcionarpa INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., serán suficientes para cursar un tráfico inicial de al menos 32 Mbps entre su site de comunicaciones principal y el Instituto. La dirección del enlace de comunicaciones de capacidad de al menos 32 Mbps (o el ancho de banda que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., considere suficiente para brindar el servicio, con la calidad y disponibilidad mencionada en el presente documento, considerando que el ancho de banda no deberá ser menor a 32 Mbps) es en Centro Nacional de Tecnologías de Información (CENATI México) ubicado en Calle Tokio #80 P.B. Entre Burdeos Y Toledo, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600 México, Ciudad de México. Es importante destacar que con este enlace se brindan los servicios al conjunto conformado por los siguientes inmuebles: Tokio 80 – Toledo 21 y Reforma 476, por lo que con este servicio, se brindarán los requerimientos de comunicaciones que conforman este grupo de inmuebles.

- Los enlaces de comunicaciones de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., hacia los edificios del Órgano Interno de Control, UMAE Siglo XXI, UMAE La Raza, Unidad de Congresos CMN Siglo XXI, Hamburgo 18, Villalongin, Durango 289 y los que por razones operativas del Centro de Contacto (CCIMSS) se sumen durante la vigencia del contrato serán de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., considere suficiente para brindar el servicio con la calidad y disponibilidad mencionada en el presente documento).
- El enlace de comunicación que deberá ser provisto por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., entre el site de comunicaciones principal de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., y el Centro de Datos del Instituto y será de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., considere suficiente para brindar el servicio con la calidad y disponibilidad mencionada en el presente documento).
- Los enlaces de comunicación provistos por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., y necesarios para la interconexión entre el enlace de 32 Mbps y los diferentes sitios dentro del conjunto Reforma-Tokio-Toledo del Instituto donde se ubiquen las campañas que conforman al Centro de Contacto (CCIMSS), deben incluir en todos sus componentes tecnología de fibra óptica y ser independientes en sus trayectorias y con ancho de banda suficiente para garantizar la volumetría y mecánica de operación de las campañas que integran al Centro de Contacto (CCIMSS).
- Los enlaces de comunicaciones de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., entre su site principal de operación y aquellos site donde proporcione el servicio del Centro de Contacto (CCIMSS), deberá contar con el ancho de banda que garantice la correcta operación de las campaña o campañas del CCIMSS que de ahí operen, el Instituto podrá solicitar en cualquier aumento en la capacidad descrita por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., durante la vigencia del contrato.
- En todos los casos, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., dentro de su proposición deberá detallar el equipo de comunicaciones necesario para utilizar estos enlaces, la interconexión de los equipos router y switch hacia las estaciones de trabajo PS-I Especializados, PS-P, planes de mantenimiento preventivo durante la vigencia del contrato que permita la operación cumpliendo con los niveles de servicio establecidos.
- La dirección de los enlaces de comunicaciones de capacidad de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., considere suficiente para brindar el servicio), donde deberemos de instalarlos son las siguientes:

  - Para las instalaciones de las campañas Derechohabiente, Contribuyente, Trabajadoras del Hogar , Banco de Sangre, es Av. Paseo de la Reforma No 476 Col. Juárez, C.P. 06600 planta baja ala oriente, en dicha ubicación ya se cuenta con enlace de fibra óptica desde el inmueble ubicado en la Calle Tokio #80 P.B., hacia el edificio de Reforma 476, por lo cual la propuesta de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., podrá hacer uso de dicho enlace de fibra óptica, debiendo en su caso, hacerse responsable del mantenimiento preventivo y correctivo y del equipo de routeo y de switcheo del mismo durante la vigencia del contrato sin costo para el Instituto.
  - Las instalaciones del Centro de Datos del Instituto, en el ejercicio 2021 corresponde a la empresa Kio Networks, cuya dirección es Av. Prolongación paseo de la Reforma 5396, Colonia Cuajimalpa, C.P. 05000, Ciudad México. Sin embargo, es posible que durante la vigencia del contrato se modifique la

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

dirección del Centro de datos, para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., reubicará dicho enlace a solicitud del Instituto.

- Las instalaciones de la campaña Órgano Interno de Control IMSS se ubican en, Av. Revolución No. 1586 2°. piso Col. San Ángel, Alcaldía. Álvaro Obregón México, Ciudad de México. 01000.
- Las instalaciones de la campaña Código Infarto UMAE Siglo XXI, Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, se ubican en Av. Cuauhtémoc número 330 Col Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc CP 06720 CD de México.
- Las instalaciones de la campaña Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, se ubican en Av. Cuauhtémoc número 330 Col Doctores Alcaldía Cuauhtémoc CP 06720 CD de México.
- Las instalaciones de las campañas Cita Médica, Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas y Orientación Médica Telefónica, se ubican en Hamburgo 18 Col Juarez CP 06600 Alcaldía Cuauhtémoc y Calle de Durango No 291 1er piso Col. Roma Norte Alcaldía Cuauhtémoc CP 06700.
- Las instalaciones de la campaña Código Infarto UMAE La Raza, se ubican en Paseo de las Jacarandas s/n La Raza CP 02990 Alcaldía Azcapotzalco.
- Las instalaciones de la campaña Confirmación de Citas 2do Nivel se ubicarán en Durango 289 Piso 5 Col Roma Norte Alcaldía Cuauhtémoc CP 06700

- El Instituto se reserva el derecho de incrementar y modificar los domicilios donde se requiera para las campañas que integran el servicio del Centro de Contacto (CCIMSS).
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., habilitará todo el cableado y equipos activos de telecomunicaciones (voz, datos, eléctrico) y equipamiento necesario acorde a su propuesta operativa para atender los requerimientos del servicio descritos en el Anexo Técnico, Apéndices y Términos y Condiciones por cada campaña que integran el Centro de Contacto (CCIMSS).
- El Instituto brindará el acceso a INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., al día natural siguiente al acto de fallo a sus instalaciones, con el fin de iniciar los trabajos de planeación de la implementación del CCIMSS.
- El monitoreo de los enlaces que integren la propuesta técnica de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberá realizarse por el mismo INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., así como todas las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento del nivel de servicio acordado; los administradores de campaña y el área técnica, podrán solicitar acceso al monitoreo de los enlaces durante la vigencia del contrato con al menos un (1) usuario por campaña y tres (3) para el área técnica.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., configurará en o los enlaces de comunicaciones descritos en su propuesta para brindar el servicio descrito en el presente Anexo Técnico, Apéndices y el documento Términos y Condiciones lo necesario a fin de que se habilite la capacidad de diferenciar el tráfico de voz para darle el tratamiento de servicio adecuado (QoS). La mencionada funcionalidad y conectividad, deberá estar disponible previo al inicio del servicio, para realizar pruebas del servicio integral, incluidas las relativas al flujo de las llamadas, el acceso a los sistemas del Instituto y la seguridad perimetral correspondiente.

Las posiciones PS-I, PS-P y PS-I Especializado en las instalaciones del Instituto ubicadas en el conjunto Tokio 80- Toledo 21 – Reforma 476 o en los edificios del Órgano Interno de Control, UMAE Siglo XXI, UMAE La Raza, Hamburgo 18, Centros Vacacionales y Unidad de Congresos Siglo XXI y Durango 289 y 291 y los que por razones operativas del Centro de Contacto (CCIMSS) pudieran sumarse, deberán tener acceso tanto a la red de cómputo de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., como a la red del Instituto, para lo cual:

- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., considera todo el equipamiento de seguridad perimetral (Firewalls, switches y cableado de datos) que permitan habilitar esta funcionalidad.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., considera y aplicar las definiciones establecidas en al Apéndice denominado: Seguridad Perimetral y las reglas de seguridad que el área correspondiente en el Instituto determine.
- El acceso a la red de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., permitirá hacer uso de la solución ofertada por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., mientras que el acceso a la red del Instituto permitirá hacer uso o consumo de información de las aplicaciones Institucionales y en su caso correo electrónico a fin de cumplir con las especificaciones operativas, registro y seguimiento de atenciones por parte de los agentes operativos PS-I y PS-I Especializados del Centro de Contacto (CCIMSS) en la herramientas electrónicas de gestión solicitadas para tal fin.
- Para el servicio del Centro de Contacto (CCIMSS), actualmente el Instituto cuentan con un nodo a la red institucional, por lo que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., habilitará todo lo necesario para que los equipos con los que prestará el servicios accedan a los servicios habilitados en sus instalaciones, la accesibilidad será a través del enlace que instalará en el inmueble ubicado en Tokio 80 y disponible en la DMZ establecida en Tokio 80 y del centro de datos institucional (kio o el que determine el Instituto), para lo cual en su caso, deberá instalar o validar el cableado actual así como de patch panel y definir si utilizarlo, brindando su mantenimiento correspondiente o en su caso sustituirlo. En caso de decidir instalar switches departamentales, estos deberán ser administrados y monitoreados por el Instituto.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, describe, documenta y detalla en su propuesta:

    - La gestión y atenciones de los usuarios del CCIMSS a través de Base de Conocimiento, CRM, CTI, IVR, Solución de Atención Telefónica, Chat. Correo Electrónico, Redes Sociales, Agentes Virtuales (IVR, chatbot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada) y todas aquellas necesarias para dar cumplimiento a lo solicitado en el presente documento, sus apéndices y el apéndice de Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales.
    - Los aspectos de interconexión, seguridad, consumo de datos para gestión la atención (incluyendo lectura y escritura) por parte de los operadores PS-I, PS-P y PS-I Especializados, la interrelación con los sistemas Institucionales, Base de Conocimiento, CRM, BI, CTI y todos los componentes y aplicativos que el instituto determine en el presente documento, apéndices de campaña

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

y apéndice de Interoperabilidad con Base de Datos Institucionales, las bases de datos de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.

- El registro y estructura de información correspondiente a cada una de las bases de datos utilizadas por las diferentes campañas que integran al CCIMSS, mismas que se detallan en el Apéndice Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales.

f. Del Sistema de Monitoreo

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, describe, documenta y detalla el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos del Centro de Contacto (CCIMSS) ofertado:

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., dentro de su propuesta deberá ofertar, describir, documentar y detallar el sistema electrónico de monitoreo que formará parte de la solución tecnológica que oferta, detallando la composición de este sistema y la relación que el mismo guardará con los componentes de la solución tecnológica ofertada, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., garantiza las siguientes funcionalidades respecto del sistema electrónico de monitoreo:

- Será vía intranet y permitirá verificar en tiempo real la atención que los agentes estén brindando por los canales de servicio.
- Permitirá la grabación de hasta el 100% de la atención que se brinde por los canales de servicio y atención, de los cuales deberán estar disponibles para su consulta el audio y/o video para llamadas y únicamente video para chat y correos electrónicos, de todas las interacciones de las grupales de medios electrónicos, atención telefónica y las que ofrezca el Centro de Contacto (CCIMSS). La habilitación del audio y video se aplicará conforme a lo indicado en el apéndice de cada campaña.
- Las grabaciones serán almacenadas en el sistema para poder ser consultadas en línea, por el periodo que indique el Instituto, de al menos 30 días naturales.
- Las grabaciones producto de las interacciones de las grupales de medios electrónicos, atención telefónica y las que ofrezca el Centro de Contacto (CCIMSS) serán entregadas en un dispositivo electrónico como parte de los entregables mensuales del servicio a cada administrador de campaña respectivamente, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., conservará en algún medio de almacenamiento electrónico el histórico para la emisión de reportes y consultas a registros históricos al menos 6 meses naturales adicionales.
- Será vía intranet y permitirá verificar, visualizar, monitorear la pantalla, así como la interacción (llamada, chat, correo y servicios brindados) on-line para PS-I, PS-P, PS-I Especializado y en su caso intervenir en tiempo real en la atención que estén brindando por los canales de servicio.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará una herramienta automatizada que permita la consulta en línea e histórica en vistas de tableros basadas en aplicaciones en intranet para la medición de la disponibilidad del servicio y sus componentes.
- Envío de mensajes en tiempo real a los agentes monitoreados o a un grupo de ellos.
- Acceso al servicio de mensajería instantánea proporcionado por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., a fin de tener comunicación inmediata entre el personal del Instituto con el equipo habilitado por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., con el resto

del personal de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., y del Instituto con el equipo habilitado por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V. Este servicio de mensajería instantánea será diferente a la herramienta propuesta para atender el servicio de chat a los usuarios del Centro de Contacto (CCIMSS), ya que la herramienta especificada en este punto solo servirá como un canal adicional para enviar comentarios en vivo entre los supervisores y los agentes de atención de la campaña respectiva.

- Acceso a la Intranet del instituto para la consulta de temas.
- Permitirá la grabación y almacenamiento del 100% de la atención que se brinde por los canales de servicio. Serán almacenadas en el sistema para poder ser consultadas en línea al menos por 30 días naturales desde las instalaciones del Instituto (en las posiciones habilitadas por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.), y serán entregadas a mes vencido a cada área requirente del Instituto en un periodo no mayor de quince días naturales posterior a su solicitud.
- Posterior al periodo de consulta de las grabaciones on-line y entrega de las mismas en medios electrónicos, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., podrá eliminar las grabaciones de sus sistemas en línea, siempre y cuando conserve dicha información en sus instalaciones en herramientas de consulta histórica. En caso de que el Instituto solicite información de la herramienta de consulta histórica, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., se compromete a entregarla en un lapso no mayor de 4 (cuatro) horas hábiles; entiendo por horario hábil de lunes a viernes de 08:00 horas a 20:00 horas.
- Serán registradas e identificadas las grabaciones en el sistema provisto por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., identificadas por un número de folio único e irrepetible asignado de manera automática por el sistema electrónico que muestre la trazabilidad de la interacción desde que ingresa al sistema de Centro de Contacto.
- Las claves de usuario y contraseñas, solicitadas por las áreas requirentes, necesarias para la utilización de los sistemas de monitoreo y almacenamiento de grabación, serán entregados por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., al servidor público del área requirente de cada campaña que el Instituto designe.

De las pantallas de Supervisión (Pantallas de al menos 60 pulgadas).

- Las pantallas de supervisión solicitadas deberán estar acompañadas por un equipo de cómputo personal propuestos por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., a fin de que estas pantallas de supervisión accedan a los sistemas de monitoreo de los servicios provistos por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para brindar seguimiento continuo de la operación.
- Estos equipos serán instalados en las ubicaciones definidas por los administradores de campaña del Instituto, a fin de mostrar en línea, los detalles de los principales indicadores de la operación, así como posibles desviaciones que permitan a las áreas requirentes y administradora de la campaña tener conocimiento de los indicadores operativos y en su caso, la toma de decisiones preventivas o correctivas correspondientes, para lo cual, la solución propuesta deberá incluir el equipamiento de seguridad (firewalls) con las características necesarias a efecto de efectuar el monitoreo desde las ubicaciones definidas para estas pantallas y equipos de cómputo personal. Los sistemas de cómputo ofertados por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., cumplirá con las definiciones que en materia de seguridad perimetral

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

definidas por el Instituto en el Apéndice XV. Seguridad Perimetral para el servicio de CCIMSS.

g. Interfaces con otros elementos del solicitante del servicio.

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

Las siguientes descripciones aplican como se señala, para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta lo siguiente:

- Aprovisionamiento, habilitación y puesta a punto de Posiciones de Servicio (PS-I) que incluye el recurso humano y todos los elementos habilitadores para el desempeño de sus actividades (diademas alámbricas o inalámbricas, computadora, mampara, silla, herramientas de software y hardware) en las instalaciones de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., a fin de proporcionar el servicio de orientación e informes a través del uso de telefonía, correo electrónico, chat, así como los servicios descritos en el presente documento.
- Aprovisionamiento, habilitación y puesta a punto de los servicios y/o software requerido para integrar la infraestructura de telefonía, chat, correo electrónico y la herramienta del Centro de Contacto (CCIMSS), así como los servicios descritos en el presente documento.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., gestionará el traspaso, aprovisionamiento, habilitación y puesta a punto e incluirá en su oferta el costo y pago mensual de los servicios correspondientes a los números telefónico 800, troncales y DID pertenecientes al Instituto con los que actualmente opera el Centro de Contacto (CCIMSS) en todas sus campañas y áreas requirentes, para su utilización durante la vigencia del contrato, devolviendo la posesión de los mismos al término del mencionado contrato, los números 800, troncales y DID se enuncian a continuación:

    - Campaña denominada Cita Médica Telefónica (800 681 25 25).
    - Campañas diversas dentro de las que destacan Contribuyente y Derechohabiente (800 6232323). INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., contempla que la solución tecnológica propuesta cuente con la capacidad de recibir y transferir llamadas, mediante un número 800 o bien, mediante un DID.
    - A través del 800 6232323 se brinda servicios a las campañas Pensionados, OIC, Cobranza DIR, SIROC, SIDEIMSS, Centros Vacacionales y unidad de Congresos, Velatorios, así como las campañas que el Instituto determine.
    - Campaña Planificatel (800 624 64 64).
    - Campaña Centros Vacacionales y Unidad de Congresos (800 770 77 77 y 800 904 40 40, 800 367-6251).
    - Campaña Código Infarto (800 936 37 43) 800 9 EMERGE

- Campaña Velatorios 800 134 23 76 (800 1FIBESO)
- El Instituto cederá durante la vigencia del contrato, los derechos de uso de dichos números a efecto de que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., los utilice y cubra el costo el pago mensual con los proveedores del servicio durante la vigencia del contrato, para lo cual, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., se coordinará con el Instituto y con el proveedor actual, a fin de efectuar dicha cesión de derechos. Al final de la vigencia del servicio, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., cederá nuevamente los derechos al Instituto para que se continúen utilizando en los siguientes contratos.

- Las configuraciones de las llamadas de entrada, manejo a través de IVR, trasferencia de llamadas, deberán ser proporcionadas, habilitadas, y puestas a punto por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., tal como se especifica en el Anexo Técnico, Términos y Condiciones y Apéndices correspondientes, de acuerdo con las solicitudes operativas de cada campaña del Centro de Contacto (CCIMSS).
- Para aquellas campañas con operación en instalaciones del Instituto y posiciones PS-P y PS-I Especializado de alta criticidad confidencial, así como aquellas que por su naturaleza operativa así lo requieran, el Instituto podrá proveer líneas telefónicas (troncales y cabezas de grupo) en sus diferentes configuraciones (ejemplo SIP, R2, R2 Modificado), con el fin de ser incorporadas a la solución propuesta por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para cada campaña que aplique, las cuales serán definidas en cada apéndice de campaña correspondiente.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., cubrirá el costo mensual del servicio correspondiente al uso de los números 800 y troncales asociadas, así como los DID requeridos que le ceda el Instituto o que solicite que se habiliten para uso del servicio del CCIMSS.
- Para cada uno de estos servicios 800, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., habilitará un DID adicional local en la Ciudad de México, Monterrey y Guadalajara por medio de la cual puedan ser accesadas cada una de estas campañas, esto es, cada campaña deberá de ser accesada tanto por el 800 correspondiente como por el número local en la Ciudad de México, Monterrey o Guadalajara habilitado para cada campaña. El costo de los servicios telefónicos por medio de los cuales los usuarios accesarán a los servicios de las diferentes campañas, deberá ser incluido en el servicio provisto por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., y por lo tanto el costo de los servicios telefónicos y de comunicaciones serán a cuenta de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.

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

Las siguientes descripciones aplican como se señala, para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta lo siguiente:

- Proporcionar, habilitar, configurar, poner a punto, administrar, así como efectuar el pago periódico durante la vigencia del servicio, de los números telefónicos con los prefijos 800 o DID que indique el Instituto para la atención de las llamadas de entrada de los usuarios y enlaces de comunicaciones que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferte para el servicio en comento, así como efectuar todas las gestiones

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

legales y administrativas necesarias en lo referente a la operación, administración y pago del servicio correspondiente, incluyendo el costo de los servicios en el precio ofertado por minuto al Instituto.

- Recibir y registrar las llamadas mediante buzón de voz fuera del horario estipulado, para posteriormente realizar las llamadas de salida correspondientes que solicite el Instituto en el apéndice correspondiente de cada campaña.
- Proporcionar, habilitar, configurar, poner a punto, administrar y prestar en su caso, el servicio en las instalaciones de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., o en las instalaciones del Instituto de acuerdo a lo establecido por las campañas en sus respectivos apéndices.
- Proporcionar, habilitar, configurar, poner a punto, administrar, proveer y administrar un conmutador (PBX), servidor de telefonía o equivalente.
- Proporcionar, habilitar, configurar, poner a punto, administrar, proveer y administrar un sistema ACD o equivalente, con posibilidad de segmentar la atención por medio de grupos especializados (Skills) de acuerdo con las necesidades del Instituto, y que genere estadísticas de flujo de interacciones y personal disponible en tiempo real teniendo el Instituto acceso total a la información en sitio.
- Proporcionar, habilitar, configurar, poner a punto, administrar, proveer y administrar los servicios de IVR o equivalente, para la atención de llamadas, para proporcionar los siguientes servicios:

    - Proveer, habilitar, administrar e implementar el árbol de decisiones que el Instituto defina al inicio del servicio, incluyendo las opciones en los menús y las opciones en los submenús que serán parte del IVR.
    - Proveer, habilitar, administrar e implementar las mejoras, adiciones y cambios que el instituto indique durante la vigencia del contrato en el árbol de decisiones, incluyendo las opciones en los menús y las opciones en los submenús que serán parte del IVR, a más tardar tres días hábiles a partir de la solicitud por parte del Instituto.
    - Modificar previa solicitud por escrito del Instituto, las grabaciones del IVR, sin cargo adicional, modificación que deberá ser efectuadas e implementadas a más tardar tres días hábiles a partir de la solicitud por parte del Instituto.
    - Proveer, habilitar, administrar e implementar un IVR con la capacidad de manejar y direccionar la interacción de los canales de servicio solicitados y funcionalidades de VoiceXML.
    - Proveer, habilitar, administrar e implementar la reproducción de grabaciones informativas que el Instituto determine, durante el tiempo de espera en línea telefónica del usuario, antes de que este sea atendido por un agente o por el IVR. El Instituto podrá solicitar que las grabaciones sean realizadas por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., a partir de los guiones proporcionados.
    - Proveer, habilitar, administrar e implementar la funcionalidad para encuestas automáticas en las campañas que así lo soliciten mediante aplicaciones automatizadas (IVR) con el objeto de medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del Centro de Contacto. El tiempo aproximado de la duración de la encuesta será de un minuto o lo que se defina en cada campaña.

- Proveer, habilitar, administrar e implementar la infraestructura necesaria para conectarse por medio de aplicaciones electrónicas a los servicios y aplicativos electrónicos de la nube privada que el IMSS le determine a INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para optimizar la operación y manejo de información de los usuarios del Centro de Contacto (CCIMSS), pudiendo ser el registro calendarizado de cita médica, base de datos de derechohabientes, consulta de vigencia de derechos entre otras, las cuales serán definidas en cada campaña en el apéndice correspondiente.
- Proveer, habilitar, administrar e implementar la solución de servicios de centros de contacto que en caso de requerirse, deberá integrarse a otro servicio de Centro de Contacto ya sea en un nivel superior del servicio, a un mismo nivel o un nivel inferior, tanto del Instituto como de algún otro Organismo Público o Privado:

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

- Para la campaña que su operación lo requiera y aquellas que durante la vigencia del contrato así lo requieran, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará licencias de software de soporte y asistencia remota para conexión entre los equipos PC de los agentes PS-P y los equipos PC del personal IMSS o de aquellos que el Instituto determine.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Las especificaciones de interacción entre los servicios ofertados por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., hacia las bases de datos y componentes del Instituto, quedarán definidas en los documentos Anexo Técnico, Términos y Condiciones y Apéndices, por lo que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, habilitar, proporcionar, detallar y describir en su propuesta todos los aspectos técnicos y de infraestructura necesarios que utilizará para proporcionar los servicios del Centro de Contacto (CCIMSS) de acuerdo a lo que se establece en los documentos citados, no solo repitiendo los compromisos, sino que también

debe detallar las herramientas tecnológicas, recursos tecnológicos, humanos y materiales que utilizará para la adecuada prestación del servicio, por lo que en caso de que no describa y detalle la solución ofertada, se considerará que no cumple con lo solicitado en el presente documento incluyendo las funcionalidades y requerimientos descritos en los apéndices para cada campaña.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará un sistema de buzón de voz, fuera de los horarios de servicio estipulados en el presente documento, a fin de dar atención a las solicitudes de información de los diferentes medios de captación y deberán entregarse al Instituto los mensajes de voz al día hábil siguiente de su recepción con los datos del usuario, en caso de incumplimiento se aplicará una deductiva, de conformidad a lo definido por cada campaña en su apéndice correspondiente.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, proporcionar, detallar y habilitar los mecanismos automatizados para determinar el origen de las interacciones (entre otras, origen de las llamadas, (número telefónico de usuario, hora y día de la llamada), chat, SMS y correos electrónicos) de los servicios de todas las campañas desde el cual los peticionarios se están comunicando, con el fin de que el Instituto cuente con información estadística que permita la trazabilidad de todas las interacciones recibidas en el sistema integral provisto por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, proporcionar, detallar y habilitar una mesa de ayuda exclusiva con personal propio en las instalaciones del Instituto, para brindar asesoría, orientación y soporte técnico en sitio a las incidencias reportadas por el Instituto y aquellas que surjan derivadas del monitoreo de la operación diaria en horario de 7 a 21 horas en días hábiles incluyendo sábado de 7 a 15 horas, asimismo, proporcionar al Instituto al menos 5 personas de soporte en sitios IMSS (distribuidos principalmente en conjunto Tokio-Toledo-Reforma, CMN Siglo XXI, CMN La Raza, Av. Revolución, Durango 289 y 291 y en los inmuebles designados por el Instituto donde se habiliten servicios de PS-I, PS-P o PS-I Especializado) que cuenten con equipo de telefonía celular para reportar incidentes dentro y fuera de estos horarios. El costo de este personal de soporte técnico en sitio debe estar incluido en el costo del servicio del Centro de Contacto (CCIMSS), por lo que no se aceptará un costo adicional para este personal en sitio.
INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, proporcionar, detallar y habilitar las estaciones integrales de trabajo de los agentes, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- Equipos de cómputo,
- Equipos de telefonía,
- Diademas alámbricas o inalámbricas,
- Mobiliario, sillas y escritorios.
- Es responsabilidad de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., suministro del cableado, equipos terminales, software especializado con capacidad para administrar el centro de contacto, licencias, conexión de red hacia cada uno de los equipos de cómputo personal de los operadores, sistemas con firewalls, sistemas de respaldo de información, y todo el equipo de red necesario para la conexión y puesta en operación, así como los mantenimientos correctivos y preventivos necesarios.

- En caso de identificar la necesidad del remplazo de alguno de los componentes anteriormente descritos, por daño, falla o deterioro funcional, se le notificará a INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., y deberá sustituirlos sin costo adicional durante la vigencia del contrato. INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., cuenta con un stock de componentes sustitutos prioritarios a fin de efectuar esta sustitución y mantener operativo el servicio proporcionado al Instituto.

Especificaciones técnicas y de calidad del servicio de atención que se preste por internet (**Chat** y **Correo Electrónico, Servicios Web, Páginas Web, Servicios por redes sociales,** entre otros), para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta lo siguiente:

- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., incluye en su propuesta los canales de comunicación, firewalls y en general, toda la infraestructura necesaria para que los PS-I, PS-P y PS-I Especializados puedan proporcionar este servicio.
- Este servicio podrá comprender uno o más de los siguientes servicios:

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

Chat.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, proporcionar, detallar y habilitar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- Agentes de atención PS-I, PS-P con acceso a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento, así mismo de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del Centro de Contacto (CCIMSS) y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios de correo electrónico, chat, páginas web y servicios por redes sociales entre otros descritos en el presente documento.
- De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos de CCIMSS en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico y los Apéndices correspondientes, es decir, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a

internet y a las redes institucionales indicadas por el IMSS, su integración al CCIMSS y en su caso, las páginas web que solicite el Instituto.

- De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará y habilitará un interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera el Instituto por parte del usuario de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato, el Instituto podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional.
- Los contactos tipo Chat de texto deberán ser accesibles a través de una liga ubicada en sitio WEB del IMSS o el que determine el Instituto, y deberá ser accesada por los usuarios desde equipos de cómputo a través de los principales navegadores del mercado (Internet Explorer, Chrome, Safari, Mozilla entre otros) y dispositivos móviles con sistemas operativos Android y IOS.
- En apego las políticas de seguridad, el Sitio Web Institucional www.imss.gob.mx utiliza protocolo de seguridad https, razón por la cual será necesario que todos aquellos vínculos a los cuales se hace referencia desde el sitio web Institucional lo contengan, así como un DNS.
- La solución para atención de chat deberá proporcionar reportes en línea por fechas, rango de fechas y por operadores de los chats recibidos por un PS-I o PS-P, tanto en formato HTML como en XLS el cual incluirá además información referente a hora de inicio, duración, operador, identificador de la sesión de chat, e-mail de referencia, número telefónico de referencia, identificador del visitante (nombre/apodo), respuestas de la encuesta de satisfacción de los visitantes, calificación del chat, subclasificación del chat, quien termina la sesión de chat, estado e IP. El Área requirente y Administradora de la Campaña podrá durante la vigencia del contrato modificar la estructura de reporte e incluir los campos y formatos necesarios.
- De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará y habilitará en su propuesta para el aplicativo de Chat una encuesta de satisfacción del servicio que utilizará el usuario a efecto de evaluar la satisfacción del servicio proporcionado por parte de los agentes PS-I. PS-I Especializado y PS-P. Las preguntas de la encuesta serán proporcionadas por el área El Área requirente y Administradora de la Campaña podrá durante la vigencia del contrato modificar la estructura de la encuesta e incluir los campos y formatos necesarios.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., entregará al Instituto las conversaciones de chat en formato de texto (*.doc), las cuales deberán contener los ID´s, fecha, nombre del PS-P y/o PS-I, la IP y alias del usuario del servicio, así como duración, fecha y hora de inicio y fin, de acuerdo a lo solicitado en el apartado “reportes” del documento Anexo Técnico y Apéndices correspondiente.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., brindará al Instituto claves de acceso a efectos de consultar en línea del estado de la operación e informes parametrizables tanto a detalle como por ejecutivos.
- Una vez que el PS-I/chat de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., determine que la petición del usuario excede su capacidad o que debe transferirlo a usuarios PS-P del Instituto, el costo del chat restante posterior a la transferencia deberá ser considerado para facturación como costo PS-P, sin ser susceptible de continuar el costo PS-I.

- De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará y habilitará en su propuesta una herramienta electrónica que permita al usuario participar en una encuesta de satisfacción referente al servicio e información proporcionada para cada uno de los niveles de servicio recibido, esto es, en su caso, una calificación para PS-I y otra calificación para PS-P. Las preguntas de la encuesta serán proporcionadas por parte de las áreas requirentes del Instituto y el resultado de la encuesta afectará de manera directa las posibles deducciones en la prestación deficiente del servicio, lo anterior deberá ser incluido en la propuesta de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., y su aplicación será previa a la finalización de la sesión de chat. Una vez iniciada la operación del servicio, la herramienta de encuestas de salida descrita en el presente apartado deberá configurarse en un plazo no mayor a 3 días naturales.
- De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará e incluirá en su propuesta el detalle de la consola o sistema informático de atención y gestión que será utilizada por los agentes PS-I y PS-P para la atención de Chat y deberá cumplir al menos con las siguientes funcionalidades:

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

Correo Electrónico.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, proporcionar, detallar y habilitar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-I Especializado PS-P) de forma que pueda proveer los servicios de correo electrónico, descritos en el presente a través de accesos a internet, con los componentes habilitadores del servicio y

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento.

- De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos Institucionales de CCIMSS en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico y en los Apéndices correspondientes, es decir, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS y en su caso, las páginas web que solicite el Instituto.
- De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará y habilitará una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera el Instituto por parte del usuario de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato, el Instituto podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional.
- Dependiendo del tipo de servicios, los correos para atender el servicio a usuarios finales podrán ser de dominio IMSS o en su caso podrán ser de dominio de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., tal como lo solicite el área requirente a través de los apéndices correspondientes a cada campaña.
- Este tipo de atención por parte del Centro de Contacto (CCIMSS) será con agentes PS-I y PS-P y brindará servicios que solventen los requerimientos de los usuarios que utilicen y accedan a este medio de atención a través de la página de contacto del IMSS.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., en caso de trabajar con cuentas de correo con dominio propio del IMSS, habilitará lo necesario y el Instituto ofrecerá las facilidades para conectarse a su servidor de Microsoft Exchange vía Outlook o los que el Instituto designe.
- El sistema ofertado por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., responderá al usuario de forma automática con un correo electrónico que indique la recepción del mismo, con mensaje especificando que será atendido. El sistema asignará el correo electrónico a un PS-I o PS-P de acuerdo a la disponibilidad de los mismos, y conforme a las instrucciones del Instituto.
- De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará e incluirá en su propuesta los siguiente:

    - Una clasificación automática de correos.
    - Una clasificación manual de correos preclasificado por el usuario.
    - Asignación de ID a cada correo.

- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., a través de este sistema, deberá ofrecer la funcionalidad que permita a los PS-I y PS-P dar seguimiento a los contactos, ya sea por correo electrónico, chat y voz con la misma atención personalizada y homologada.
- Los PS-I contarán con la capacitación descrita por el Instituto y un protocolo proporcionado por el Instituto el cual les permita brindar las respuestas de manera consistente y estandarizada al usuario.

- Únicamente serán susceptibles de facturación con costo completo los correos electrónicos que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., pueda atender con su personal, por lo que todos aquellos correos electrónicos que sean transferidos a segundo nivel (PS-P) por no ser posible su atención por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., serán facturados al 50% del costo establecido, tal es el caso de quejas o consultas que excedan la capacidad del personal de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., así mismo, no serán facturados los correos electrónicos donde se detecte error o mala orientación.
- La máscara de captura en el portal del Instituto, permitirá distinguir entre correos electrónicos de orientación y los relativos a quejas y requerimientos especiales, por lo que de manera programada, únicamente se le harán llegar a INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., los correos electrónicos correspondientes a orientación, sin embargo, en caso de que el usuario no clasifique de manera adecuada el tipo de correo electrónico y sea captado por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberá ser derivado a segundo nivel para su atención por parte de personal del Instituto, por lo que estos correos transferidos serán susceptibles de facturación al 50% del costo.
- Para el caso de los correos electrónicos de las campañas de Contribuyente, Derechohabiente y de Mesa de Servicios Tecnológicos y de cualquier otra campaña que integre al Centro de Contacto (CCIMSS), el Instituto proporcionará a INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., las plantillas de respuesta de los temas más recurrentes liberados.
- De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará e incluirá en su propuesta el detalle de la consola o sistema informático de gestión que será utilizada por los agentes PS-I y PS-P para la atención de Correo Electrónico y deberá cumplir al menos con las siguientes funcionalidades:

    - Permitir recibir cantidad ilimitada de visitantes.
    - Informar mediante un icono parpadeante y un sonido que se le ha asignado una nueva sesión de correo electrónico para su atención.
    - Permitir usar respuestas predefinidas por el Instituto (saludos, bienvenidas, invitaciones, despedidas, entre otras.)
    - Llevar un historial de todos los correos electrónicos recibidos.
    - Asignar ID único a cada interacción de correo electrónico.
    - Debe ser verificable y visible la dirección IP de la cual se contacte el usuario de correo electrónico.
    - Permitir administrar la personalización (fuente, tamaño y colores entre otros) por parte del supervisor.
    - Poder enviar links y recibirlos con hipervínculos a páginas de internet.
    - Permitir calificar cada sesión de correo electrónico.

Servicios Web.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, proporcionar, detallar y habilitar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer atención a los usuarios a través de los Servicios Web Institucionales, descritos en el presente a través de accesos a internet por parte de los usuarios / operadores del CCIMSS, utilizando los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento.
- De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos central de CCIMSS en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico y en los Apéndices correspondientes, es decir, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS y en su caso, las páginas web que solicite el Instituto.
- De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará y habilitará una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera el Instituto por parte del usuario de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato, el Instituto podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional.
- De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará y habilitará una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios que permita la concertación, confirmación, cancelación y emisión de avisos mediante una herramienta tecnológica (Web call back), así mismo deberá permitir realizar citas médicas, trámites y servicios vía internet, disponibles en los horarios de atención que determine el área requirente y administradora de la campaña.
- De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará y habilitará una consola o sistema informático de gestión de administración que permita monitorear, emitir reportes, verificar el desarrollo de las actividades y demás requerimientos específicos que al efecto se le solicite a INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.,.
- De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará y habilitará en su herramienta de atención a usuarios y en coordinación con el Instituto, los candados de seguridad tales como Completely Automated Public Turing Test to tell Computers and Humans Apart (CAPTCHA).

Páginas Web.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, proporcionar, detallar y habilitar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer atención/asesoría/seguimiento a los usuarios que utilizan la Página Web del instituto o la que el Instituto designe, utilizando los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento.
- De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos central de CCIMSS en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico y en los Apéndices correspondientes, es decir, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS y en su caso, las páginas web que solicite el Instituto.
- De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará y habilitará una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera el Instituto por parte del usuario de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato, el Instituto podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., ofrecerá la funcionalidad que permita a los PS-I, PS-P, dar seguimiento a los usuarios del CCIMSS, que accedan a través de una página web o página electrónica, la cual puede contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes, entre otros y que puede ser accedida mediante un navegador.

Servicios a través de redes sociales.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, proporcionar, detallar y habilitar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios institucionales solicitados a través de Redes Sociales, descritos en el presente a través de accesos a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento.
- De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos central de CCIMSS en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico y en los Apéndices correspondientes, es decir, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a

internet, su integración al CCIMSS y en su caso, las páginas web que solicite el Instituto.

- De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará y habilitará una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera el Instituto por parte del usuario de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato, el Instituto podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional.
- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para redes sociales y en los apéndices de cada campaña, se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el CCIMSS al inicio de operaciones.
- Se considera que un agente humano puede atender hasta 4 sesiones simultaneas sin que esto impacte la calidad del servicio, por lo cual, el pago de este servicio será por minuto de agente logeado.

Servicio a través de la plataforma denominada Whatsapp o equivalente:

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, proporcionar, detallar y habilitar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios institucionales solicitados a través de la plataforma denominada Whatsapp o equivalente, descritos en el presente a través de accesos a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento.
- De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos central de CCIMSS en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico y en los Apéndices correspondientes, es decir, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS y en su caso, las páginas web que solicite el Instituto.
- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para Whatsapp o plataforma equivalente y en los apéndices de cada campaña se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el Centro de Contacto (CCIMSS) al inicio de operaciones.
- Se considera que un agente humano puede atender hasta 4 sesiones simultaneas sin que esto impacte la calidad del servicio, por lo cual, el pago de este servicio será por minuto de agente logeado.
- Para este servicio, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., cuenta con las licencias necesarias para operar con la versión empresarial de los servicios whatsapp o plataforma equivalente a fin de que múltiples usuarios puedan ser atendidos por

un mismo número institucional fijo, sin que exista cambio en el número telefónico institucional.

Servicio sin intervención de agente humano (text to speech, speech to text entre otros)

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, proporcionar, detallar y habilitar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS de forma que se provean los servicios institucionales solicitados por los usuarios del Centro de Contacto (CCIMSS) mediante el servicio sin la intervención de agentes de atención humano, pudiendo desbordar la atención en agente humano a petición del usuario del servicio.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., propone la implementación de mejores prácticas priorizando la atención de los servicios de centros de contacto sin la intervención de un agente humano considerando, consulta a bases de datos institucionales, text to speech, speech to text, para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 3 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del centro de contacto a través de su operación mediante agentes no humanos o automatización de la operación.
- Las propuestas de automatización deberán realizarse de manera conjunta por escrito al administrador de cada campaña y al área técnica. Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.
- El costo del servicio a través de agentes no humanos se especificará en la propuesta económica en el apartado que para este fin se establezca, siendo este por minuto.
- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para este servicio y en los apéndices de cada campaña se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el Centro de Contacto (CCIMSS) al inicio de operaciones.
- Para el caso de estos servicios, el costo será por minuto de atención, entendiendo que las interacciones atendidas como la suma de todos los subprocesos necesarios para la atención de un usuario, es decir, desde el saludo, hasta la despedida y cierre de la interacción, incluyendo todos los análisis, intercambios de información y procesos automatizados necesarios para atender al usuario.
- El costo del servicio será fijo y aplicará al 100% solo en interacción completas, por lo que, en caso de atención inconclusa al usuario del servicio por causas imputables a la herramienta de atención, propuesta por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., esta interacción no tendrá costo para el Instituto.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Servicio a través de agentes virtuales (IVR, chatbot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada):

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, proporcionar, detallar y habilitar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios institucionales solicitados mediante el servicio a través de agentes virtuales.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., propone la implementación de mejores prácticas priorizando la atención de los servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, chatbot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, machine learning, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada), para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 3 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del centro de contacto a través de su operación mediante agentes virtuales o automatización de la operación.
- Las propuestas de automatización deberán realizarse de manera conjunta por escrito al administrador de cada campaña y al área técnica. Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.
- El costo del servicio a través de agentes virtuales se especificará en la propuesta económica en el apartado que para este fin se establezca.
- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para este servicio y en los apéndices de cada campaña se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el Centro de Contacto (CCIMSS) al inicio de operaciones.
- Para el caso de estos servicios con agente virtual tipo A y tipo B, el costo será por interacción, entendiendo interacción como la suma de todos los subprocesos necesarios para la atención de un usuario, es decir, desde el saludo, hasta la despedida y cierre de la interacción, incluyendo todos los análisis, intercambios de información y procesos automatizados necesarios para atender al usuario.
- El costo de interacción será fijo por cada interacción completa, por lo que, en caso de llamadas cortadas o procesos interrumpidos a lo largo de la llamada por causas imputables al usuario, esta interacción solo se podrá cobrar al 30%.
- El costo de interacción del agente virtual tipo A y tipo B, en caso de interacción completa dependerá del grado de satisfacción del usuario, medido en la encuesta de salida:

    - Resuelta la duda de manera precisa = 100% del pago del servicio;
    - No resuelta la duda, transferido a agente de atención humano = 30% del pago del servicio.
    - En caso de que la resolución no sea correcta, esto es, la respuesta del agente virtual no es acorde al tema solicitado o no es precisa = 0% de pago del servicio.
    - Si alguna pregunta no es contestada de manera adecuada, el pago es cero, sin embargo, en caso de reincidencia sobre la misma desviación con información imprecisa o no correcta o confusa o equivocada, se

aplicará Deductiva que corresponderá al costo de 5 interacciones por cada evento.

- En caso de interrupción de la interacción por causas imputables al proveedor, dicho proveedor no podrá solicitar el costo de estas interacciones en virtud de que le fue imputable la falla en la prestación del servicio.

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

- El servicio de estaciones de servicio tipo PS-P, consiste en que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., describe y detalla en su proposición lo necesario para que habilite las estaciones integrales de trabajo que operarán con personal IMSS, las cuales incluirán de manera enunciativa mas no limitativa: equipos de cómputo, equipos de telefonía, diademas alámbricas o inalámbricas, sillas y escritorios (mamparas) a fin de acceder y hacer uso de las soluciones ofertadas del CCIMSS. Es responsabilidad de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., suministro del cableado eléctrico y de red, equipos terminales, software con capacidad para acceder y administrar el CCIMSS, licencias, conexión de red hacia cada uno de los equipos de cómputo personal de los operadores, sistemas con firewalls, sistemas de respaldo de información, así como los mantenimientos correctivos y preventivos necesarios, así como todo lo necesario para la correcta operación en red.
- El cobro de las estaciones habilitadas para PS-P deberá realizarse de acuerdo con los minutos de operación en la herramienta provista por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., esto es, se deberá facturar a partir del proceso de log-in a la herramienta de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., y concluirá la facturación en el momento en que se realiza la operación de log-out.
- En caso de que un agente PS-P no tenga actividad en un periodo continuo de 10 minutos (o los minutos establecidos por cada campaña en el Apéndice correspondiente), la herramienta deberá ejecutar el procedimiento de log-out a fin de detener el cobro del servicio en estaciones PS-P sin actividad, siempre y cuando deje habilitadas el número de estaciones que definirá cada campaña para operar en éste supuesto. La herramienta de atención del Centro de Contacto (CCIMSS) propuesta por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberá alertar a los agentes PS-P sobre el aumento de tráfico a fin de solicitar al agente PS-P su log in a la herramienta propuesta por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.
- Las estaciones de servicio que sean dadas de baja por medio del procedimiento de log-off deberán ejecutar el procedimiento manual de Log-in por parte del operador PS-P.
- Los servicios de las campañas se facturarán considerando los minutos de servicio devengados, esto es, los minutos de servicio en los cuales las estaciones de servicio se encuentran utilizando las aplicaciones de la solución propuesta, por lo que el tiempo de servicio facturable se determinará mediante los registros de "login/logout" a la solución propuesta por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., los cuales estarán dentro de la ventana de operación establecida.
- Por motivos de confidencialidad de la información de los usuarios a quienes se contacta, para el caso de las campañas de la DIR o alguna otra campaña que así

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

lo solicite, las líneas telefónicas de entrada y salida, serán proporcionadas por parte del Instituto y entregadas en el inmueble ubicado en Tokio 80, planta baja a través de una troncal utilizando el protocolo R2, SIP o el que el Instituto determine.

- El costo de las líneas telefónicas necesarias para la operación de agentes PS-P, PS-P Especializado y PS-I, serán a cargo de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., con excepción de las descritas en el párrafo anterior referentes a la DIR o quien lo solicite, que por confidencialidad de la información solicite que se operen vía número telefónicos que pague el instituto.

j. Perfiles Operativos.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., asegura que el personal operativo, de calidad y de capacitación de las campañas Derechohabiente, Contribuyente y Cita Médica de los medios de captación de primer nivel de medios electrónicos y atención telefónica, se ubicará en un sitio, site, cede de operación o piso operativo (site / ubicación) de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., por campaña. Desde el inicio del servicio no podrá dividirse la operación en diferentes sitios, site, cede de operación o piso operativo, salvo previa autorización por escrito del área administradora de la campaña y área requirente de la campaña correspondiente, de no cumplirse con lo anterior se aplicará la deductiva correspondiente.

De los agentes de atención del Centro de Contacto (CCIMSS), para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona e incluye en su propuesta lo siguiente:

- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., aportará los recursos humanos y asumirá toda la responsabilidad laboral sobre los agentes y cualquier otro personal que emplee para la prestación de este servicio, no existiendo vínculo laboral alguno con el Instituto.
- Los contratos suscritos entre el Instituto y INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., así como los que se celebren entre INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., y su personal, incluirán una cláusula de confidencialidad acorde a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales a la cual tendrán acceso con motivo del presente servicio; en dicha cláusula se incluirán entre otros requisitos los establecidos en la (Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares), así como los demás ordenamientos legales que resulten aplicables.
- La citada cláusula de confidencialidad es enunciativa más no limitativa por lo que para su aplicación se sujetará de manera irrestricta a las leyes de la materia aplicables al caso en particular, así como a los criterios y normatividad, correspondientes que el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) haya emitido con antelación y que pudiese emitir posterior a la firma del presente contrato.
- Para las campañas del Centro de Contacto (CCIMSS), INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., se obliga a elaborar y presentar al momento de formular su propuesta técnica, un "Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales (SGSDP)", el cual deberá cumplir con los supuestos normativos que permitan salvaguardar y

asegurar la protección de los datos personales que en su caso sean proporcionados por el Instituto, así como con las Obligaciones de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., en materia de protección de datos personales.

El Instituto solicitará a INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., que los agentes cuenten con alguno de los siguientes perfiles para la prestación del servicio:

Agente Básico o Estándar (PS-I).

Para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona e incluye en su proposición lo siguiente:

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

Detalles de la operación del perfil Básico o Estándar **(PS-I)** en las campañas del Instituto, para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona e incluye en su propuesta lo siguiente:

- El Instituto en acuerdo con INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., determinará la cantidad de posiciones por campaña y podrán ser redimensionados de acuerdo a la demanda y las necesidades del servicio del Instituto.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., aportará los recursos humanos y asumirá toda la responsabilidad laboral de los PS-I y cualquier otro personal que emplee para la prestación de este servicio, no existiendo vínculo laboral alguno con el Instituto.
- Los contratos suscritos entre el Instituto y INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., así como los de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., y su personal, incluirá una cláusula de confidencialidad en cuanto a la normatividad vigente relacionada con la protección de datos personales e información que tienen conocimiento con motivo del presente servicio.
- Aquellas campañas del Centro de Contacto (CCIMSS) que requieran que el solicitante asigne PS-I para prestar el servicio se indicarán en los Apéndice correspondientes.
- Derivar los temas fuera de su competencia, a las posiciones de servicio propias (PS-P), de acuerdo a la estructura operativa de cada campaña.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Registrar, con base a los catálogos definidos en cada Apéndice, todas las interacciones, chats y correos electrónicos entre otros, recibidos por el Centro de Contacto (CCIMSS).
- Operar la aplicación de captura y registro ofertada por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para el servicio del Centro de Contacto (CCIMSS), así como conocer y manejar las funcionalidades de telefonía, chat y correo electrónico y aquellas necesarias para la operación de la campaña donde INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., lo haya asignado.
- Atender las llamadas Inboun, Outboun y Blending que le sean asignadas de acuerdo a su perfil y campaña.
- Atender las conversaciones de chat y correo electrónico, redes sociales que le sean asignadas de acuerdo a su perfil y campaña.
- Licencias de uso de las herramientas informáticas (hardware y software) del CCIMSS. INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., lo mantendrá actualizado a la última versión liberada en el mercado, detallando las características de dichas licencias con las cuales INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., brindará el servicio.
- Accesorios telefónicos o SoftPhone con diademas alámbricas estereofónicas con controlador de volumen que integre características DSP para el procesamiento digital de la voz con micrófono y supresor de ruido, tipo Plantronics o equivalente, detallando las características de dichos accesorios con las cuales INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., brindará el servicio.
- El soporte técnico que se requiera para el correcto funcionamiento será responsabilidad de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar el soporte técnico de manera dedicada y sin compartir para las campañas Derechohabiente y Contribuyente y Cita Médica.
- Se deberá considerar desde el inicio de la operación horarios escalonados para PS-I de las campañas Derechohabiente, Contribuyente y Cita Médica y para aquellas campañas que así lo definan en su apéndice correspondiente, a efecto garantizar la continuidad de la operación durante toda la ventana de servicio. La definición de horarios de los agentes PS-I será especificada en cada apéndice y deberá considerarse las mejores prácticas de la industria.
- Para el caso de encuesta a usuarios del servicio, las áreas requirentes establecerán los horarios de atención para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio.
- Para las campañas que así lo requieran, los PS-I deberán contar con los permisos en sus equipos de cómputo para ingreso y descarga de aplicaciones del portal del IMSS, así como a las herramientas de configuración para el acceso vía WEB (IDSE, SIPARE, SUA, Escritorio Virtual entre otros), de acuerdo a lo especificado en cada apéndice.
- Para la Mesa de Servicios Tecnológicos, los agentes PS-I o PS- Especializado de Mesa de Servicios Tecnológico deberán contar con el acceso al aplicativo de la Mesa de Servicios ARS Remedy o la herramienta que el Instituto determine, así como los aplicativos institucionales que atienden los operadores de la Mesa de Servicios Tecnológicos, URL´s requeridas para sus servicios, accesos de seguridad y el servicio de encuestas de satisfacción, esto es enunciativo más no es limitativo y cuando un nuevo servicio se incorpore a la Mesa de Servicios

Tecnológicos se deberá efectuar las configuraciones en los equipos de seguridad informática (firewalls o infraestructura de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.) necesarias para que pueda ser operado a través de la Mesa de Servicios Tecnológicos.

- La salida a consulta de información en internet referente a información propia del servicio de Centro de Contacto (CCIMSS) para los usuarios PS-I, PS-I Especializados y PS-P será a través de la infraestructura proporcionada por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.,, para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio, considerando las políticas de filtrado de contenido de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., o las que se establezca el presente documento, apéndices o por el Instituto.
- El cobro de las posiciones de atención PS-I deberá realizarse de acuerdo a los minutos de operación registrados en la herramienta provista por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., los servicios de las campañas se facturarán considerando los minutos de servicio devengados, esto es, los minutos de servicio en los cuales las posiciones de servicio PS-I se encuentren utilizando las aplicaciones de la solución propuesta, por lo que el tiempo de servicio facturable se determinará mediante los registros de "login/logout" a la solución propuesta por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., los cuales estarán dentro de la ventana de operación establecida:

    - Para el caso de telefonía PS-I, sólo serán susceptibles de ser facturados los estados propios del servicio tales como como "disponible (Avail)", "tiempo hablado (Talk Time)", "transferencia", ACW" (After Call Work) "tiempo en hold" (Hold Time). Cualquier otro estado propio del servicio utilizado no se considerará facturable, tales como: "asesoría y capacitación", "no disponible", "comida", "asuntos personales", baño, "retroalimentación de calidad y supervisión", con excepción de las campañas que en su Apéndice determinen lo contrario.
    - Para el caso de telefonía PS-I Especializados, sólo serán susceptibles de ser facturados los estados propios del servicio tales como como "disponible (Avail)", "tiempo hablado (Talk Time)", "transferencia", ACW" (After Call Work) "tiempo en hold" (Hold Time). Cualquier otro estado propio del servicio utilizado no se considerará facturable, tales como: "asesoría y capacitación", "no disponible", "comida", "asuntos personales", baño, "retroalimentación de calidad y supervisión", con excepción de las campañas que en su Apéndice determinen lo contrario.
    - Para el caso de Chat y Correo Electrónico, sólo serán susceptibles de ser facturados los estados propios del servicio tales como como "disponible", "tiempo hablado", "transferencia", "ACW" (After Call Work), "tiempo en hold". Cualquier otro estado propio del servicio utilizado no se considerará facturable, tales como: "asesoría y capacitación", "no disponible", "comida", "asuntos personales", baño, "retroalimentación de calidad y supervisión", con excepción de las campañas que en su Apéndice determinen lo contrario.
    - Para el caso de Redes Sociales, sólo serán susceptibles de ser facturados los estados propios del servicio tales como "disponible",

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

"tiempo hablado", "transferencia", "ACW" (After Call Work), "tiempo en hold". Cualquier otro estado propio del servicio utilizado no se considerará facturable, tales como: "asesoría y capacitación", "no disponible", "comida", "asuntos personales", baño, "retroalimentación de calidad y supervisión", con excepción de las campañas que en su Apéndice determinen lo contrario.

Agente Especializado (PS-I Especializado).

Para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta lo siguiente:

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

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

Posiciones PS-P Especializado DIR

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

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., considera en su propuesta económica que el Instituto proveerá las líneas telefónicas de entrada-salida (troncales y cabezas de grupo) en configuración SIP, R2, o las que el Instituto determine, los servidores de cómputo necesarios para el alojamiento del aplicativo con el que se brindará el servicio de CCIMS a la campaña Cobranza y Servicios DIR, los servidores de cómputo para las bases de datos, así como el lugar físico de instalación dentro de un SITE para su alojamiento.

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

Agente Especializado (PS-I Especializado MST).

Para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta lo siguiente:

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

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

Agente Especializado (PS-I Especializado OIC).

Para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta lo siguiente:

- Estudios: Estudios mínimos de nivel licenciatura en Derecho, con cédula profesional o en su caso, personal con Licenciatura y perfil que el OIC después de las entrevistas, autorice.
- Aptitudes de Comunicación: Habilidades de comunicación oral y escrita; uso apropiado de la gramática; uso apropiado del lenguaje y calidad de la voz como herramienta para interactuar (Modulación, tono, ritmo y dicción).
- Aptitudes y actitudes de servicio: Excelente actitud de servicio; buen trato; calidad en la atención al usuario; manejo de estrés y manejo de lenguaje ciudadano.
- Aptitudes de Gestión: Capacidad de organización, análisis, síntesis, resolución de conflictos y problemas.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Conocimientos técnicos: Manejo de herramientas de comunicación y cómputo (incluyendo todas las herramientas que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferte para la presentación del servicio).

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

Agente Especializado (PS-I Especializado Dirección de Prestaciones Médicas DPM).

Para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta lo siguiente:

- Estudios: Estudios mínimos de nivel licenciatura en áreas médicas o especialistas de la salud, con cédula profesional o en su caso, personal con Licenciatura y perfil que la DPM después de las entrevistas, autorice.
- Aptitudes de Comunicación: Habilidades de comunicación oral y escrita; uso apropiado de la gramática; uso apropiado del lenguaje y calidad de la voz como herramienta para interactuar (Modulación, tono, ritmo y dicción).
- Aptitudes y actitudes de servicio: Excelente actitud de servicio; buen trato; calidad en la atención al usuario; manejo de estrés y manejo de lenguaje ciudadano.
- Aptitudes de Gestión: Capacidad de organización, análisis, síntesis, resolución de conflictos y problemas.
- Conocimientos técnicos: Manejo de herramientas de comunicación y cómputo (incluyendo todas las herramientas que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferte para la presentación del servicio).

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

Perfiles de personal de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto CCIMSS:

Cada campaña debe contar con los perfiles operativos, de supervisión y seguimiento operativo manejados por la industria de los centros de contacto, considerando la habilitación los siguientes perfiles base o equivalente por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., sin costo adicional, de conformidad con lo siguiente:

- Gerente de Operación (para campañas con al menos 100 estaciones o más)
  - En caso de campañas con menos de 100 estaciones, se tendrá un Gerente de Operación para varias campañas a fin de acumular al menos 100 estaciones.
- Gerente de Calidad
- Gerente de Capacitación

  - Supervisor, por campaña y medio de captación en su caso 1 supervisor de calidad por cada 15 PS-I.
- Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment para dimensionar los PSI de cada campaña con base en los indicadores de calidad.
- Analista de calidad,

Los perfiles descritos en los incisos anteriores, se describen a detalle a continuación:

Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato

- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., designará un Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato para atender y reportar a la Ventanilla Única la operación de todas las campañas.
- Actividades: Será responsable del logro de objetivos operativos y el monitoreo del CCIMSS, así como la coordinación en la toma de decisiones e implementación de las mismas que garanticen los objetivos planteados por las áreas requirentes y administradoras de cada campaña.
- Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida (Cédula Profesional), la acreditación será con la cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)
- Experiencia: De al menos dos años en servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes.
- Deberá contar por lo menos con Certificación ITIL Foundation V3.
- Contar con al menos 2 constancias de acreditación en cursos especializados en temas de: Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Procesos, Calidad, Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto.

Gerente de Operación por campaña

- Gerente de Operación por campaña por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.,: un gerente de Operación por cada 100 estaciones PS-I y PSP, en caso que alguna campaña necesite un gerente con un ratio menor o dedicado, deberá ser solicitado con costo para la campaña solicitante de acuerdo al costo ofertado por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., en el formato de oferta económica.
- Actividades: Será responsable del logro de objetivos operativos y el monitoreo del servicio de cada campaña, así como la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados por el área requirente y administradora de la campaña.
- Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida (Cédula Profesional), 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)
- Experiencia: De al menos un año en servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Contar con al menos 2 constancias de acreditación en cursos especializados en temas de: Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Procesos, Calidad, Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto.

Gerente de Calidad

- Gerente de Calidad por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.,: un gerente de calidad por cada 20 supervisores de calidad PS-I. en caso que alguna campaña necesite un gerente con un ratio menor o dedicado, deberá ser solicitado con costo para la campaña solicitante de acuerdo al costo ofertado por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., en el formato de oferta económica.
- Dedicados exclusivamente para la operación del servicio en el Instituto con experiencia en la solución tecnológica ofertada.
- Objetivos del puesto: Mantener el buen funcionamiento del equipo para lograr que las métricas se cumplan y que las quejas se disminuyan a través de una excelente actitud de servicio hacia el Cliente.
- Conocimientos o competencias: indispensable el manejo de gráficas y métricas de resultados, altos grados de liderazgo. Debe manejar las herramientas tecnológicas de forma avanzada, además debe tener experiencia con el manejo de personal. Debe ser altamente organizada, proactivo y ordenado.
- Funciones principales del puesto, enunciativas más no limitativas:

    - Designar la cantidad de personal a laborar por turno de acuerdo al cuadro de flujo de trabajo.
    - Determinar, en conjunto con planeación, los picos de trabajo y coordinar la inserción de nuevos colaboradores de acuerdo al flujo de trabajo.
    - Elaborar y supervisar las estrategias de calidad y de productividad de su equipo de trabajo.

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

Gerente de Capacitación

- Gerente de Capacitación por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.,: un gerente de capacitación por cada 150 estaciones PS-I. en caso que alguna

campaña necesite un gerente con un ratio menor o dedicado, deberá ser solicitado con costo para la campaña solicitante de acuerdo al costo ofertado por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., en el formato de oferta económica.

- Dédicados exclusivamente para la operación del servicio en el Instituto con experiencia en la solución tecnológica ofertada.
- Actividades
- Objetivos del puesto: Mantener el buen funcionamiento del equipo para lograr que las métricas se cumplan y que las quejas se disminuyan a través de una excelente actitud de servicio hacia el Cliente
- Conocimientos o competencias: indispensable el manejo de gráficas y métricas de resultados, altos grados de liderazgo. Debe manejar las herramientas tecnológicas de forma avanzada, además debe tener experiencia con el manejo de personal. Debe ser altamente organizada, proactivo y ordenado.
- Funciones principales del puesto, enunciativas más no limitativas:
- Supervisar la asistencia del personal por medio de los supervisores.
- Designar la cantidad de personal a laborar por turno de acuerdo al cuadro de flujo de trabajo.
- Determinar, en conjunto con planeación, los picos de trabajo y coordinar la inserción de nuevos colaboradores de acuerdo al flujo de trabajo.
- Realizar revisiones de las estrategias de alcance de métricas y elaborar nuevas formas de lograr mejores resultados.
- Elaborar y supervisar las estrategias de calidad y de productividad de su equipo de trabajo.
- Manejar las necesidades del personal.
- Velar por el cumplimiento de las métricas de calidad y las métricas de servicio.
- Elaborar los reportes de resultados del mes.
- Elaborar herramientas para mejorar el desempeño y rendimiento de los sub alternos.
- Realizar las premiaciones trimestrales o semestrales del buen rendimiento y desempeño de su personal de acuerdo a las métricas establecidas.
- Actividades: Será responsable de la medición, análisis y evaluación del logro de objetivos operativos y el monitoreo del servicio de las campañas, así como la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados por cada campaña.
- Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida (Cédula Profesional) en el área de Ciencias Biológicas, Químicas, de la Salud o áreas administrativas con cédula profesional.
- Experiencia: De al menos dos años en servicios de Capacitación en Centros de Contacto y Atención a Clientes.
- Contar con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:

    - Certificación sobre procesos de Calidad.
    - Administración efectiva en Centros de Contacto.
    - Liderazgo y coaching.

Supervisor (Por campaña y medio de captación)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., acredita un supervisor por cada 15 PS-I como máximo por campaña y medio de captación.

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

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

Con capacidad para coordinar y dirigir al personal que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., designe para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico y sus Apéndices, representando a la empresa adjudicada en los compromisos establecidos para la prestación del servicio, con experiencia en liderazgo de servicios como el ofertado, incluyendo la documentación probatoria referente a la licenciatura concluida y dominio en el uso de la solución tecnológica ofertada.
Actividades: Será responsable del logro de objetivos operativos y el monitoreo del servicio de las campañas, así como la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados por cada campaña,
Será el encargado de validar el cumplimiento de las actividades de los supervisores operativos.
Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida.
Experiencia: De al menos un año en servicios de supervisión y monitoreo Centros de Contacto y Atención a Clientes.

Supervisor de calidad

Se requiere al menos un supervisor para las campañas derechohabiente y contribuyente, de acuerdo a lo especificado en el apéndice correspondiente.

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

Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment para dimensionar los PSI de cada campaña con base en los indicadores de calidad

Será responsable de la gestión del equipo operativo PSI en instalaciones de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., en apego a las métricas de calidad y de desempeño establecidas por el Instituto y INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V. De igual forma será responsable de pronosticar de forma efectiva los recursos y los horarios de estos para realizar las tareas de atención de los diferentes canales de atención.

Generará reportes entregables al personal designado por el Instituto de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico y sus apéndices correspondientes.
Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida.
Experiencia: De al menos un año en servicios de dimensionamiento de personal para servicios de Centros de Contacto.

Analista de Calidad

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., cuenta con Analista de Calidad durante la vigencia del contrato para el personal denominado Nuevo Ingreso a operación de las campañas–de acuerdo con las características y descripción que aplique para cada apéndice.

Será responsable de monitoreo en línea, presencial y de grabaciones de voz, video y texto de PS-I (según corresponda) de las campañas asignadas.
Sera responsable de detectar y dar seguimiento a la vigencia de la información brindada
Sera responsable de informar de las desviaciones detectadas sobre los procesos de atención.
Sera responsable de retroalimentar a los PS-I asegurándose que comprendan adecuadamente la información institucional asegurando los estándares de calidad y atención establecidos por cada campaña.
Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida.
Experiencia: De al menos un año en servicios de analista de calidad para servicios de Centros de Contacto.

8. Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta, los recursos y métodos que usará para el programa de capacitación del personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos más no limitativos.

- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., una vez adjudicado debe prestar el servicio de Centros de Contacto, conforme a la información aplicando los protocolos que determine el Instituto, para lo cual se llevará a cabo la capacitación que sea necesaria al personal que defina INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para asegurar el adecuado cumplimiento por parte de los agentes PS-I y PS-I Especializados. En caso de que alguna campaña requiera alguno, deberá ser solicitado con costo para la campaña solicitante de acuerdo con el costo ofertado por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., en el formato de oferta económica.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., debe comprometerse a proporcionar a los servidores públicos del Instituto, la capacitación necesaria para el uso de los sistemas, infraestructura y en general la solución tecnológica ofertada que se utilizará para la prestación de los servicios.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., antes de iniciar los proceso de capacitación estipulado en el presente documento y en los Apéndices, deberá contar con el Visto Bueno de las respectivas áreas requirentes, respecto al cumplimiento de los perfiles de los operadores, supervisores, líderes de proyecto, gerentes y demás personal involucrado en cada una de las campañas, para lo cual deberá presentar: curriculum, copia de certificados académicos, documento donde se detalle la experiencia laboral y la copia de los certificados correspondientes al

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

dominio del uso de la infraestructura ofertada. El instituto se reserva el derecho de verificar los expedientes y conocimientos que considere convenientes.

- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., presenta previo al inicio de la prestación de los servicios, la plantilla de todo el personal debidamente capacitado y aprobado, además de las pruebas funcionales de la solución tecnológica ofertada y con el Visto Bueno de cada campaña del Centro de Contacto (CCIMSS).

Capacitación inicial, el Instituto de manera inicial capacitará en temas institucionales acorde a lo siguiente:

a. Supervisores, gerentes, capacitadores y líderes de operación y aquel personal que de manera colegiada sea necesario.
b. Operadores PS-I y PS-I Especializados.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., facilitará instalaciones ya sean propias o arrendadas para capacitación simultanea de temas institucionales, debiendo localizarse en la Ciudad de México, a una distancia máxima de hasta 5 KM de las instalaciones del IMSS conjunto Reforma, deberá incluir al menos proyector, pizarrón, rota folios, equipo de cómputo para el instructor y acceso a internet.

- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., entregará a las áreas requirentes un reporte electrónico sobre la evaluación del personal que atenderá las diferentes campañas del CCIMSS incluyendo la documentación soporte correspondiente con la frecuencia que el Instituto determine, asimismo las áreas requirentes podrán solicitar y realizar evaluaciones de calidad de forma periódica al personal asignado a las campañas, considerando lo anterior lo descrito en los Apéndices de cada campaña.
- La capacitación inicial por parte del Instituto será impartida a un grupo de capacitadores, supervisores, agentes de calidad y PS-I de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.
- Las capacitaciones subsecuentes deberán ser realizadas por personal de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., de acuerdo a lo establecido en el presente documento.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., presentará con su propuesta técnica un Plan de Desarrollo de Recursos Humanos que contendrá:

- Plan de trabajo para el proceso de reclutamiento de agentes para la atención telefónica, Medios Electrónicos, que incluirá su calendario de reclutamiento periódico para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto.
- Plan estratégico de reclutamiento de agentes en casos necesarios de incremento de acuerdo a la demanda del servicio brindado por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., mismo que contendrá la cantidad estimada de posiciones y personal que les permita cumplir con los niveles de servicio establecidos. Así mismo se deberá incluir la matriz de reemplazo del personal que integrarán la operación del CC IMSS.

- El Instituto podrá en cualquier momento verificar la calidad del servicio o la información proporcionada por el personal de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., asignados a las campañas del Instituto, reservándose el derecho de solicitar el cambio de alguno de ellos, que a su juicio no cumpla con los parámetros requeridos. Esta verificación se realizará a través de monitoreos practicados por el personal del Instituto y/o terceros, visitas de supervisión, auditorias, análisis de reportes, audio de las llamadas, chats, correos electrónicos y sus respectivas grabaciones, así como quejas recibidas por parte de los solicitantes del servicio del CCIMSS o de las dependencias del Instituto.

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

Capacitación periódica durante la vigencia del contrato.

- Una vez iniciada la operación y que el Instituto ya capacitó al personal de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., las capacitaciones periódicas subsecuentes deberán correr a cargo de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., 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 Instituto y INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.
- Los horarios no hábiles, son aquellos fuera del turno laboral de los agentes de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., 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.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., cuenta con al menos dos (2) aulas en instalaciones propias o rentadas 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, donde se lleve a cabo la operación de los servicios del CCIMSS, con al menos una capacidad de veinte (20) personas en cada aula, mismas que deberán estar disponibles para llevar a cabo las actividades de capacitación durante la vigencia del contrato. En caso de requerirse espacio para alojar un mayor número de personas, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., asegura el espacio necesario.
- Todas las salas de capacitación deberán contar con las herramientas adecuadas, como proyectores, pizarrones, rota folios, equipos de cómputo con privilegios de administrador en la herramienta ofertada, con opción de conexión simultánea en todos los centros de atención de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., así como todo lo necesario para realizar la capacitación y contar con una herramienta tecnológica que permita la capacitación remota entre los inmuebles del Instituto y los CCIMSS que se determinen.
- Las salas de capacitación deberán contar con el espacio suficiente para que el personal cuente con la comodidad necesaria para la realización de sus actividades.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- La capacitación para los PS-I, PS-I Especializados, PS-P o cualquier otro tipo de estaciones de trabajo en instalaciones del IMSS y operadas por personal provisto por el IMSS será en instalaciones del Instituto, o donde el Instituto determine.
- La capacitación para PS-I que operen en instalaciones de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., podrán capacitarse en instalaciones de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.
- El personal que participe como PS-I para los casos de Medios Electrónicos o cualquier otra campaña donde aplique será necesario aprobar un examen de Tipeo, utilizando un software específico para estos fines, para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio, el cual debe tener licencia en español latino (no gratuita), versión más reciente donde se garantice un tipeo de entre 60 y 80 palabras por minuto y haber conseguido al menos calificación de 85/100 en examen de ortografía. Los resultados de las evaluaciones deberán estar disponibles durante la vigencia del contrato para ser consultadas en cualquier momento por el personal del Instituto mediante la herramienta electrónica descrita en el presente documento.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., en caso de resultar adjudicado, capacitará al personal PS-I, PS-P, PS-I Especializado y PS-P y a todo aquel personal de supervisión y operativo que se requiera para el presente servicio en los tiempos que se determinen en conjunto con el Instituto.
- En referencia a las capacitaciones posteriores al inicio de operación y que deberán ser proporcionadas por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., durante la vigencia del contrato del CCIMSS, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., incluye todo lo relativo a los procesos de capacitación como: material didáctico, uso de las herramientas proporcionadas por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., sistemas operativos, mejores prácticas, atención al cliente y procesos internos del CCIMSS. Esta etapa de la capacitación deberá ser descrita y detallada por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., tal y como será implementada una vez adjudicado el contrato.
- Una vez concluida la capacitación por parte de los administradores de las campañas CCIMSS, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., con los recursos humanos ya capacitados, replicará la capacitación referida al resto de su personal y al personal que pudiera ingresar a su plantilla laboral durante la vigencia del contrato.
- Los PS-I propuestos por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para incorporarse a las campañas Derechohabiente, Contribuyente telefonía, Medios Electrónicos, Yo Crezco, Mesa de Servicios Tecnológicos y Cita Médica o cualquier otra que genere e indique el Instituto, serán evaluados en los temas institucionales, a través de una herramienta de evaluación en línea proporcionada por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., (se deberá detallar la solución de evaluación en línea), a la cual deberá tener acceso para su consulta las áreas del Instituto. Para iniciar la prestación del servicio, los PS-I deberán obtener una calificación mínima aprobatoria (85/100) en el proceso de evaluación de cada campaña. El contenido de la evaluación la definirá el personal del área requirente que administre la campaña correspondiente del Instituto.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para asegurar la vigencia del conocimiento sobre los temas institucionales por parte de los PS-I y PS-I Especializados, a partir del inicio del contrato evaluará durante su vigencia al personal cada tres

meses, para continuar prestando el servicio el PS-I debe de obtener una calificación mínima aprobatoria (85/100) en el proceso de evaluación de cada campaña.

- Cuando los PS-I tengan en sus evaluaciones calificación menor a 85/100 no serán considerados aptos para atención de campañas en el Centro de Contacto del IMSS.
- Para los PS-I con calificación aprobatoria de 85 y hasta 99 se deberán generar planes de retroalimentación en aquellos temas que requieran reforzar el conocimiento para asegurar que cuentan con todos los conocimientos mínimos necesarios para otorgar el servicio, aplicando nuevamente la evaluación de conocimiento, Los procesos de evaluación deberán ser autorizados por el personal que el área requirente designe.
- La programación de la capacitación se incluirá en un plan de trabajo entre el Instituto y INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., donde se establecerán los temas a impartir, los mecanismos de evaluación, los tiempos de capacitación y los resultados mínimos a alcanzar por los participantes.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará la capacitación del personal PS-I, PS-P, PS-I Especializados, PSI Especializado MST, supervisores y directivos del Instituto, en el manejo y operación de la Solución del Centro de Contacto propuesto por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., en grupos de 10 personas de cada una de las áreas requirentes en instalaciones del IMSS (en las campañas que aplique), para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., habilitará 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 de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., donde incluirá los requerimientos necesarios para la instalación del equipo.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberá de capacitar y evaluar mediante una herramienta en línea (proporcionada por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.,) para la aplicación de evaluaciones a PS-I, supervisores, capacitadores, agentes de calidad, de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., así como PS-P, PS-I Especializados, que participan en la operación de las campañas que requiera el Instituto. El Instituto se reserva el derecho de validar y verificar en cualquier momento las evaluaciones.
- En caso de presentarse por parte de las áreas requirentes del Instituto la solicitud de ejercer los servicios de éste contrato para nuevas campañas, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., contará con un período máximo de dos semanas a partir de la solicitud, para habilitar los servicios solicitados incluyendo la habilitación de infraestructura y capacitación correspondiente a PS-I, PS-P, PS-I Especializados.
- Para la campaña Cobranza y Servicios DIR, los agentes de calidad y supervisores serán provistos por el Instituto para la atención de dicha campaña.
- Para las campañas Código Infarto, el perfil requerido para el personal de atención será especialista 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.

Referente al personal para inicio de operaciones por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., se requiere lo siguiente:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Previo al inicio de la operación, para las campañas de Contribuyente y Derechohabiente telefonía, Medios Electrónicos, Cita Médica, Mesa de Servicio Tecnológico y para el resto de las campañas Centro de Contacto (CCIMSS), personal del Instituto transferirá la metodología y protocolos de atención del servicio al personal de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., con los roles de: capacitadores, supervisores, agentes de calidad y PS-I. El personal del Instituto continuará realizando dicha actividad durante el primer mes posterior al inicio de la operación y cuando se requiera para mejorar los niveles de atención.
- Para todas las campañas, los administradores del contrato podrán brindar sesiones de capacitación y asesoría durante la vigencia del mismo o cuando lo determinen necesario para mejorar los niveles de atención por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., de servicio. Así mismo deberá atender las recomendaciones que emita el Instituto utilizando diferentes metodologías como usuario simulado, role play, focus group, entre otras para medir el nivel de conocimientos.
- El personal capacitado entrará en operación programada de acuerdo a la volumetría a partir de la fecha de inicio de servicio de atención telefónica con al menos 100 PS-I para la campaña contribuyente, 50 para la campaña derechohabiente. Para el servicio de medios electrónicos, 14 PS-I para la campaña chat contribuyente, 18 para la campaña chat derechohabiente, 1 PS-I para la campaña correo contribuyente y 1 PS-I para la campaña correo derechohabiente para el resto de las campañas CCIMSS, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberá referirse a los apéndices correspondientes.
- Para la Campaña Cita Médica el personal capacitado entrará en operación programada de acuerdo a la volumetría a partir de la fecha de inicio de servicio con al menos 70 PS-I.
- Para las campañas Derechohabiente y Contribuyente en sus medios de atención telefonía, medios electrónicos y Cita Médica, se requiere que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., cuente con la plantilla necesaria para atender el número de llamadas e interacciones recibidas en los distintos medios de captación.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., una vez que sea adjudicado deberá proporcionar personal dedicado para atender las campañas Derechohabiente y Contribuyente telefonía, Medios Electrónicos, Cita Médica, Mesa de Servicios Tecnológicos y las que en éste documento menciona así como en sus respectivos apéndices haga referencia o requiera el Instituto, en las instalaciones que para este efecto determine el Instituto, para lo cual deberá incorporar como parte de su propuesta la presentación del currículum en donde se establezca la experiencia laboral, el cumplimiento del nivel académico y certificaciones en el uso de la infraestructura ofertada e instalada.
- Además de lo aquí descrito, las campañas que así lo requieran y a través de sus apéndices que forman parte del presente Anexo Técnico, indican los requerimientos específicos a ser atendidos por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.
- Para la campaña de Cita Médica:

    - Las actividades de transferencia de la metodología y protocolos de atención del servicio son de 5 horas, en las cuales personal del Instituto

capacitará al personal de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., en los roles de: capacitadores, supervisores, analistas de calidad y PS-I.

- Como máximo 10 días naturales posterior al inicio de operación, se requiere que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., cuente con la plantilla completa.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., cuenta con una herramienta informática que le permita la comunicación y programación de citas con los sistemas del Instituto detalladas en el Apéndice Cita Médica para lo cual, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberá detallar y mostrar la infraestructura tecnológica con la que brindará la solución ofertada a efecto de verificar que cumpla con las condiciones técnicas establecidas por la Coordinación de Servicios Digitales y de Información para la Salud y Administrativos del Instituto.

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

Proceso de Capacitación y Desarrollo.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta los recursos y métodos que usará para la capacitación del personal PS-I Supervisores de Operación, Supervisores de Calidad, Analistas Formadores, y Analistas de Calidad durante la vigencia del contrato.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberá elaborar y brindar un programa de capacitación para las campañas del Centro de Contacto (CCIMSS) detectando áreas prioritarias, necesidades de capacitación, número de cursos y de instructores, además de lugares, fechas, horarios, materiales, equipos, entre otros. El desarrollo y proceso de capacitación propuesto por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., se entregará en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto y deberá incluir por lo menos los siguientes aspectos:

- Calendario de evaluaciones para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto, esto se deberá realizar y entregar como mínimo bimestralmente durante la vigencia del contrato.
- Plan de trabajo para la capacitación en procesos de atención al solNFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., que incluirá el calendario de capacitaciones periódicas para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto considerando los resultados de las evaluaciones aplicadas para la totalidad de los agentes.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos y métodos que usará para el programa de capacitación para

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

el personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos más no limitativos.

El Modelo de Capacitación requerirá:

- Análisis de las necesidades. INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberá identificar las habilidades específicas que se necesitan para desarrollar el trabajo, analizar las habilidades y las necesidades de los PS-I actuales, de los futuros ingresos y desarrollar objetivos específicos y medibles en conocimientos y desempeño. Los resultados y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.
- Planteamiento. INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberá conjuntar y revisar periódicamente la información relacionada con las campañas que le proporcione el personal asignado por el Instituto, para elaborar el contenido del modelo de capacitación, incluyendo cuadernos de trabajo, ejercicios, métodos, lugar, cantidad de personas y adecuaciones de acuerdo a las necesidades del Instituto. Los resultados, los periodos de revisión y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.
- Validación. INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberá identificar y ajustar el modelo de capacitación acorde a las necesidades de las campañas del Instituto, aun considerando si se presenta a un público representativo reducido. Los resultados y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.
- Aplicación. INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberá aplicar el modelo de capacitación usando técnicas como: capacitación práctica, aprendizaje programado, actividades en piso, actividades simuladas y actividades audiovisuales entre otras. El modelo puede ser adecuado a petición del personal del Instituto conforme a las necesidades de las campañas. Los resultados y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.
- Evaluación, Control y Seguimiento. INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., por medio de una plataforma informática permitirá la interacción del usuario con el material de capacitación para dar seguimiento, evaluar y determinar el éxito o el fracaso del modelo de capacitación. El personal asignado por el Instituto revisará y validará los procesos y resultados. Las etapas de evaluación, control y seguimiento en el proceso de capacitación deberán seguir:
  - Normas de evaluación
  - Examen anterior al curso.
  - Incluir Empleados ya capacitados.
  - Examen posterior al curso.
  - Asignación al puesto calificado de acuerdo a la descripción. (Cambio de Campaña, promoción Supervisor, Gerente, etc.)
  - Seguimiento del personal capacitado en operación y calidad.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos y métodos que usará para el programa de calidad para el personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos más no limitativos.

- Calendario de evaluaciones para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto, esto se deberá realizar y entregar como mínimo bimestralmente durante la vigencia del contrato.
- Plan de trabajo para la capacitación en procesos de atención al solNFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., que incluirá el calendario de capacitaciones periódicas para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto considerando los resultados de las evaluaciones aplicadas para la totalidad de los agentes.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta los recursos y métodos que usará para el programa de capacitación para el personal durante la vigencia del contrato.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos y métodos que usará para el programa de reclutamiento del personal durante la vigencia del contrato.

- Las evaluaciones a de personal a que se refiere el presente Anexo Técnico y Apéndices serán enviadas por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., y validadas por personal del Instituto (área requirente y administradora de la campaña), revisadas de manera bimestral.

Aseguramiento de la Calidad

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta los recursos y métodos que usará para el programa de calidad para el personal durante la vigencia del contrato.
Se realizarán evaluaciones de calidad de forma periódica al personal de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., de Centros de Contacto (CCIMSS) según lo determinen las áreas requirentes del Instituto de considerando:

- En caso de calificación menor a 85 en la evaluación, el agente deberá ser retirado de la operación en piso y ser incluido en un nuevo proceso de capacitación. Sólo en caso de obtener la calificación aprobatoria en la nueva evaluación podrá reincorporarse a la campaña.
- Tanto en el proceso de selección como en las evaluaciones de calidad, el personal propuesto por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para brindar el servicio, si se da una segunda calificación reprobatoria, el PS-I no deberá ser considerado para brindar el servicio al Instituto. Las áreas requirentes del Instituto validarán a los PS-I por campaña y medio de captación.
- Los supervisores de las campañas CCIMSS antes de su liberación a operación deberán contar con el Visto Bueno del administrador de la campaña o el personal designado por el Instituto.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., entregará a las áreas administradoras de la campaña que corresponda un reporte electrónico del personal evaluado incluyendo su documentación correspondiente con la frecuencia que el Instituto determine, en los términos que el presente Anexo Técnico especifica.
- Las áreas requirentes podrán solicitar y realizar evaluaciones de calidad de forma periódica al personal asignado a las campañas, según lo determinen.

9. Necesidades de Infraestructura Operativa
Componentes habilitadores PS-P, PS-I, PS-I Especializados, y Supervisores.

Para el personal que operará el Centro de Contacto (CCIMSS) en las instalaciones del Instituto, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta lo siguiente:

- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberá mantener actualizado a la última versión liberada en el mercado y vigente durante el periodo contratado, las licencias de uso y contratos de mantenimiento de la herramienta o solución tecnológica ofertada para el Centro de Contacto (CCIMSS).
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará y habilitar los accesorios telefónicos o SoftPhone con diademas alámbricas estereofónicas con controlador de volumen que integre características DSP para el procesamiento digital de la voz compatible con la mayoría de las tecnologías de USB con micrófono y supresor de ruido, tipo Plantronics o equivalente.
- De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará y habilitará el cableado, equipo activo y todos los componentes para servicios de nodos de voz y datos requeridos para proporcionar la correcta operación de las estaciones PS-I, PS-I Especializados y PS-P en las instalaciones del Instituto de acuerdo a lo descrito en el presente documento y su apéndice.

Mobiliario (mampara) para estaciones de atención del Centro de Contacto (CCIMSS) PS-I, PS-I Especializados y PS-P en las instalaciones del Instituto.

- Mampara nueva o seminueva (en buenas condiciones con vida útil por la vigencia del contrato), 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, esto es, no existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., ganador deberá de manera conjunta con los administradores de las campañas, establecer una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación.
    - 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.

- Las mamparas serán nuevas o seminuevas (en buenas condiciones con vida útil por la vigencia del contrato), 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), esto es, no existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., ganador deberá de manera conjunta con los administradores de las campañas, establecer una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación.
- Para las posiciones de Supervisión: Las mamparas serán nuevas o seminuevas (en buenas condiciones con vida útil por la vigencia del contrato), 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, esto es, no existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., ganador deberá de manera conjunta con los administradores de las campañas, establecer una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación:

    - Al menos una posición deberá contar con características para personal de capacidades diferentes, las mismas consideraran adaptabilidad para personas con discapacidad motriz.

- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta los componentes habilitadores para las campañas Derechohabiente y Contribuyente en el inmueble ubicado en Av. Paseo de la Reforma No.476 planta baja ala oriente, para el detalle referirse al Apéndice correspondiente.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta los componentes habilitadores para la campaña Cobranza DIR en el inmueble ubicado en Toledo No. 21 Mezzanine, para el detalle referirse al Apéndice correspondiente.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta los componentes habilitadores para la campaña Mesa de Servicios Tecnológicos en el inmueble ubicado en Toledo 21 6 piso, para el detalle referirse al Apéndice correspondiente.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta los componentes habilitadores para la campaña del Órgano Interno de control, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., ganador debe considerar solo el equipo de cómputo y accesorios para la gestión de llamadas telefónicas (diademas alámbricas e inalámbricas) lo anterior estará ubicado en Av. Revolución No. 1586 1er. piso Col. San Ángel, Alcaldía Álvaro Obregón México, D.F. 01000, para el detalle referirse al Apéndice correspondiente.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta los componentes habilitadores para Área Técnica en el inmueble ubicado en Av. Paseo de la Reforma No.476, anexo de telecomunicaciones planta alta.
- Para la prestación del servicio PS-P en instalaciones del Instituto, las mamparas deberán preferentemente 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 INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcione en las instalaciones del Instituto, mismo que ofrecerá aislamiento al ruido evitando de esta forma confusión entre las diferentes llamadas simultáneas que se reciben y atienden. Las mamparas deberán ser nuevas o seminuevas (en buen estado de operación y con vida útil de al menos la vigencia del contrato) esto es, no existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., ganador deberá de manera conjunta con los administradores de las campañas, establecer una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación.
- Las sillas preferentemente deberán contar con al menos 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad. Las sillas deberán ser nuevas o seminuevas (en buen estado de operación y con vida útil de al menos la vigencia del contrato) esto es, no existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., ganador deberá de manera conjunta con los administradores de las campañas, establecer una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación.
- Para la prestación del servicio PS-P 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 mamparas deberán ser nuevas o seminuevas (en buen estado de operación y con vida útil de al menos la vigencia del contrato) esto es, no existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales,

cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., ganador deberá de manera conjunta con los administradores de las campañas, establecer una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación.

- 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 las comisiones mixtas de seguridad e higiene en el IMSS.
- Para la prestación del servicio PS-P en instalaciones del Instituto, las especificaciones de las mamparas solicitadas por el Instituto, se realizaron considerando el número de estaciones de acuerdo a cada servicio solicitado en el presente documento, con base en el espacio físico asignado y finito incluyendo estaciones de supervisor y estaciones de personal con discapacidad, así mismo el mobiliario a ser utilizado por el personal de atención PS-P, PS-I. PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en las instalaciones del Instituto deberá incluir aislantes de ruido para evitar confusión entre las diferentes llamadas que se reciben y atienden, así como espacio de almacenamiento mínimo para objetos y artículos propios de la operación y documentación sensible, los cuales deberán integrar mecanismos de seguridad para resguardo. Las mamparas deberán ser nuevas o seminuevas (en buen estado de operación y con vida útil de al menos la vigencia del contrato) esto es, no existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., ganador deberá de manera conjunta con los administradores de las campañas, establecer una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación.
- Las medidas del mobiliario para PS-P especializado podrá variar 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 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. Las sillas deberán ser nuevas o semi nuevas (en buen estado de operación y con vida útil de al menos la vigencia del contrato) esto es, no existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de

protección civil, por lo que en su caso, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., ganador deberá de manera conjunta con los administradores de las campañas, establecer una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación.

- Los mecanismos de seguridad (llave) en parte superior del mobiliario descrito en los Componentes habilitadores PS-P, PS-I, PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en instalaciones del Instituto, deberá garantizar la seguridad e impedir razonablemente la apertura no autorizada.

Mamparas por campañas: referirse a los apéndices correspondientes.

El mobiliario, deberá ser nuevo o seminuevo , estar en buenas condiciones de operación (en buen estado de operación y con vida útil de al menos la vigencia del contrato) y deberá ser ergonómico cuyo diseño sea similar con las que cuenta actualmente el Instituto, esto es, no existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., ganador deberá de manera conjunta con los administradores de las campañas, establecer una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación.

El mobiliario (mamparas y sillas) deberá proporcionarse e instalarse previo al inicio de operación del servicio, por lo que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., habilitará mobiliario nuevo o seminuevo en buenas condiciones de operación, garantizando la continuidad operativa del servicio, obligándose a sustituirlo en caso de presentar deterioro, descompostura, falla o alteración en su funcionamiento o apariencia.

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

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

Equipo de Monitoreo

En pisos de Operación

Requerimientos de pantallas para Supervisión del servicio del Centros de Contacto (CCIMSS), para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio:

- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., habilitará el acceso a los equipos de monitoreo y a las pantallas de monitoreo en las ubicaciones definidas, a los sistemas de CCIMSS ofertados a fin de mostrar en línea, los detalles de los

principales indicadores de la operación, así como posibles desviaciones que permitan a las áreas requirentes tener conocimiento de los indicadores operativos y en su caso, la toma de decisiones preventivas o correctivas correspondientes, para lo cual la solución propuesta deberá incluir el equipamiento de seguridad (firewalls) con las características necesarias a efecto de acceder desde las ubicaciones definidas para estas pantallas, los sistemas de cómputo ofertados por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., y deberá cumplir con las definiciones que en materia de Seguridad perimetral defina el Instituto en el Apéndice de Seguridad Perimetral para el servicio de CCIMSS.

- El Posible Prestador del Servicio, deberá considerar una pantalla de supervisor por cada campaña, y una pantalla por cada 50 estaciones PS-P,

En las instalaciones del Instituto

Requerimientos de pantallas para Supervisión del servicio del Centros de Contacto (CCIMSS), para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio:

- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará y habilitar pantallas planas (LED o equivalente) de al menos 60 pulgadas, en donde se muestre en línea, la información relevante del servicio, tal como estadística, incidencias, avisos y actualizaciones, de manera que el personal del Instituto tenga acceso a dicha información de forma permanente para todas las campañas y área técnica, las cuales se instalarán en los siguientes sitios:

	Estaciones de Supervisión	Pantallas de Monitoreo
Por Campaña	1	1
Para campañas con más de 60 estaciones (PSI)	1 estación adicional por cada bloque de 60 estaciones	1 pantalla de monitoreo adicional por cada bloque de 60 estaciones
Para campañas con PSP con al menos 20 estaciones	1	1
Para campañas con PSP con más de 20 estaciones	1 estación adicional por cada bloque de 20 estaciones	1 pantalla de monitoreo adicional por cada bloque de 20 estaciones
Para el área técnica	3	3

Nota: El total de pantallas de Monitoreo y Estaciones de supervisión, será acumulativa y su instalación será definida por el administrador de la campaña.

- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., efectuará la instalación de la red de voz, datos, energía eléctrica y soporte a muro o plafón que apliquen para de los componentes descritos, en los lugares que el Instituto designe dentro de sus

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

instalaciones, a fin de que estos componentes brinden la funcionalidad solicitada cumpliendo con los niveles de servicio establecidos.

- Las posiciones de servicios y operación PS-P y PS-I, PS-I Especializado, supervisión y coordinación solicitados por las áreas requirente administradoras de campaña o área técnica para operar en las instalaciones del Instituto, podrán ubicarse en cualquiera de los inmuebles del Instituto, por lo que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., considera las configuraciones e infraestructura de comunicaciones y seguridad perimetral que permita acceder a la solución tecnológica ofertada.

Equipo de cómputo para agentes PS-P y PS-I, PS-I Especializado, en Instalaciones del Instituto, deberá cumplir con las siguientes características mínimas:

Las computadoras utilizadas por agentes PS-P y PS-I, PS-I Especializado deben cumplir con las siguientes características mínimas, considerando que este equipo puede no ser necesariamente nuevo, para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio:

Módulo Base

- Intel Core i5 o equivalente
- Tarjeta Madre Chipset Intel o equivalente
- Memoria RAM de 4GB.
- Tarjeta de video de al menos 1GHz dedicada.
- Sistema operativo Windows en idioma español o similar
- Sistema de oficina que incluya procesador de texto, hoja de cálculo en idioma español.
- Contar con la instalación de software debidamente licenciado de antivirus y spyware, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., debe proporcionar el licenciamiento que ampare el uso de dicho software.
- 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)
- Únicamente para los supervisores: 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, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará el licenciamiento que ampare el uso de dicho software.
- Atendiendo a lo anterior se hace obligatorio que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., adjudicado proporcione licenciamiento y ampare el uso de dicho software licenciado de antivirus y spyware, para la operación en equipos de cómputo del personal de atención PS-P, PS-I. PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en Instalaciones del Instituto y en las instalaciones de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.

Disco Duro Interno

- Disco Duro de al menos 120 GB

Mouse
- Óptico
- 2 Botones Scrolling Mouse
- Interfase USB

Teclado
- En español.
- Interface USB.

Monitor
- Pantalla Plana.
- Pantalla de 19" wide screen para agente PS-P y PS-I en instalaciones del Instituto
- Cable de alimentación eléctrica
- Cable de Interfase a la pantalla o monitor.

Conector de Red
- Ethernet 10/100/1000
- Compatible con IEEE 802.3
- Conector RJ45.

El equipo de impresión para agentes PS-P y PS-I, PS-I Especializado, en instalaciones del Instituto que sea requerido, será solicitado por cada área requirente, detallado en los Apéndices correspondientes, inicialmente únicamente la campaña Denuncias OIC.

Para los equipos de cómputo provistos por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., a utilizar por los agentes PS-I y PS-P, PS-P Especializado, deberá:

- Habilitarse agente de seguridad para bloqueo de puertos USB a petición del área requirente y/o el Instituto.
- En las estaciones de trabajo con sistemas de almacenamiento extraíbles y de grabación en medio externo (DVD, CD, entre otros), dichos puertos y/o periféricos deberán tener la capacidad de ser bloqueados a petición del área administradora del contrato o del Instituto.
- La instalación de software antivirus, spyware y malware entre otros, debidamente licenciado, el Instituto deberá contar con copia del licenciamiento vigente que ampare el uso de dicho software durante la vigencia del contrato.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará un cronograma de mantenimiento y actualización del Hardware y Software provisto como parte de la solución tecnológica ofertada avalado por parte de los fabricantes de los componentes ofertados, además de la garantía de soporte por parte de los fabricantes.
- Con la finalidad de acceder a las páginas de organismos gubernamentales, salud, seguridad social o de farmacéuticas tanto nacionales como internacionales, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., brindará acceso a navegación a la nube de Internet a los equipos de cómputo habilitados en el Instituto (agentes PS-P, PS-I, PS-P supervisión PS-I Especializados, PS-I Especializado MST y Pantallas), para lo cual, en su caso, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., recibirá de las áreas requirentes del Instituto el listado de sitios permitidos para dicha navegación a Internet a través de la infraestructura de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Los agentes PS-I y PS-I Especializado MST y PS-P deberán contar con el acceso al aplicativo de la Mesa de Servicios ARS Remedy o las herramientas vigentes, así como a los aplicativos Institucionales que atienden los operadores de la MST, URL´s requeridas para sus servicios, accesos de seguridad y el servicio de encuestas de satisfacción, esto es enunciativo mas no es limitativo y cuando un nuevo servicio se incorpore a la MST se deberá efectuar las configuraciones en los equipos de seguridad informática (firewalls e infraestructura de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.) necesarias para que pueda ser operado a través de la MST para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio.
- Para las campañas Derechohabiente y Contribuyente los PS-P, supervisores y personal de coordinación deberán contar con los permisos en sus equipos de cómputo para ingresar a las aplicaciones del portal del IMSS, así como a las herramientas de configuración para el acceso vía WEB (IDSE, SIPARE, SUA, Escritorio Virtual entre otros), para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio.
- Los equipos que se suministren para el Instituto y operados por personal del Instituto, los puertos no estarán bloqueados durante la operación y serán utilizados de acuerdo a las necesidades operativas de cada campaña durante la vigencia del contrato.
- 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 de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., las características que se solicitan son mínimas, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., 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 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 de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., podrá utilizar equipo que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., determine siempre y cuando cumpla con los niveles de servicios establecidos en la convocatoria.

Equipo de cómputo para equipo de supervisión en Instalaciones del Instituto

Las computadoras para PS-P de supervisión que designe el personal a cargo del Instituto deben cumplir con las siguientes características mínimas considerando que este equipo puede no ser necesariamente nuevo, para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., debe detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

Módulo Base

- Intel Core I7 o equivalente
- Tarjeta Madre Chipset o equivalente
- Memoria RAM de 8GB.
- Tarjeta de video al menos 1GHz dedicada.

- Sistema operativo Windows en idioma español o similar
- Sistema de oficina que incluya procesador de texto, hoja de cálculo en idioma español.
- 1 Puerto HDMI v1.4ª.
- 2 Puertos USB 3.0.
- Seguridad por password para encendido y configuración.
- Gabinete preferentemente pequeño a fin de minimizar el espacio dentro de la mampara.
- 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, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., debe proporcionar el licenciamiento que ampare el uso de dicho software.

Mouse
- Óptico.
- 3 Botones Scrolling Mouse.
- Interface USB.

Disco Duro
- Disco Duro SSD de 250 GB.
- Interface Serial (SATA).

Disco Duro Externo
- Disco Duro Externo Portátil de al menos 4 TB únicamente para equipos de PS-P de supervisión.
- Interface USB 3.0.

Teclado
- En español.
- Interface USB.

Pantalla:
- Pantalla de 23" wide screen para equipos de supervisión.
- Cable de alimentación eléctrica
- Cable de Interfase a la pantalla o monitor.

Conector de Red
- Ethernet 10/100/1000
- Compatible con IEEE 802.3
- Conector RJ45.
- Soporte para encendido y apagado remoto (Wake on Lan)

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., debe proporcionar al personal del Instituto el password de administración de los equipos de cómputo correspondientes a PS-P de supervisión.

10. De las Bases de Datos

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., será el responsable de salvaguardar toda la información (almacenamiento y base de datos) relacionada con el Centro de Contacto (CCIMSS) durante la vigencia del contrato; debiendo cumplir con los estándares de seguridad (basado

en ISO 27001:2013) y Normatividad vigente en materia de Protección de datos Personales. INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., cuenta en su totalidad con el hardware y software necesarios para el almacenamiento y protección de las bases de datos generadas como consecuencia de la prestación del servicio, con lo que asegurará que no existirán transmisiones o consultas de información que no sean autorizadas por Instituto.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta el servicio del Centro de Contacto (CCIMSS), la integración de una base de datos derivados de las solicitudes de atención por cualquier medio de captación y campaña, a fin de:

- Gestionar respaldos y recuperación automatizados empleando rutinas programadas diarias.
- Contar con un administrador de estadísticas automatizado.
- Permitir la administración de la base de datos desde al menos tres tipos de navegadores, conforme a los requerimientos del Instituto.
- Contar con herramientas de enmascaramiento de datos como medida adicional de seguridad en la base de datos.
- Soportar todos los tipos de datos relacionales estándares, así como también datos nativos como XML, texto, imágenes, documentos y audio.
- Durante la vigencia del servicio se otorgará acceso a toda la información generada por campaña al personal que el Instituto designe. El acceso será únicamente de consulta y para verificar la información que se esté generando como parte del servicio, así mismo, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., apoyará y capacitará al personal que el Instituto designe por escrito para realizar las consultas de información que esta necesite.
- Permitir el acceso a la información a través de interfaces estándares como SQL, JDBC, SQIJ, ODBC.Net, SQL/XML, XQuery y WebDAV, sin aplicar una herramienta de terceros.
- Integra una base de conocimiento por campaña, que se compondrá con la información que el Instituto entregue a INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.,, o bien, con la que se genere durante la prestación del servicio.
- Proporcionar respaldos y recuperación automatizados empleando rutinas programadas al menos con respaldos totales semanales (los domingos) e incrementales diarios.
- Permitir la administración de la base de datos desde al menos 3 tipos de navegadores: Microsoft Internet Explorer versión 9 o superior, Mozilla Firefox versión 34 o superior y Google Chrome en su más reciente versión.
- Contar con herramientas de enmascaramiento de datos como medida adicional de seguridad de la base de datos, sin aplicar una herramienta de terceros.
- Soportar todos los tipos de datos relacionales estándares, así como también datos nativos como XML, texto, imágenes, documentos y audio.
- Permitir el acceso a la información a través de interfaces estándares como SQL, JDBC, SQLJ, ODBC.Net, OLE.Net, SQL/XML, XQuery y WebDAV, sin aplicar una herramienta de terceros.
- La base de datos incluyendo las grabaciones deberá ser almacenada en el sistema al menos 30 días naturales y permitir ser consultada, debiendo INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., realizar respaldos de la base de datos

incluyendo grabaciones de las llamadas y entregarlos vía oficio en disco duro externo o medio de almacenamiento óptico (CD o DVD) al Instituto de manera mensual adjunta a la factura correspondiente por campaña.

- Contará con las respectivas licencias del software que para fines de proporcionar el servicio utilice, así como aquellas necesarias para las consultas remotas por parte de cada campaña que así lo solicite.

Para asegurar la integridad de la información alojada en la base de datos de la herramienta que proporcione INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., se realizarán de forma enunciativa más no limitativa las siguientes acciones:

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

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

Al inicio del contrato, el Instituto proporcionará a INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., la información relativa a temas, trámites, servicios, scripts de atención, plantillas de correo electrónico y chats, a efecto de que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., la integre en la herramienta de Base de Conocimiento, CRM y BI que formarán parte de su solución tecnológica propuesta.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., integrará y operará una Base de Conocimiento y ésta deberá ser "alimentada de información" a través de CTI, base de datos de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., e institucionales o cualquier otro aplicativo que integre la solución de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para el Centro de Contacto (CCIMSS), ésta Base de Conocimiento será explotada a través de la herramienta CRM y BI que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará, con base en los requerimientos del presente documento.

El desarrollo de Bases de Conocimiento, CRM (Repositorio de Administración de Información) y BI será por cada campaña y deberá estar disponible desde el inicio de operación del servicio objeto del presente documento, considerando la estructura funcional y operativa que cada campaña expresará en el apéndices correspondiente, considerando

la actualización de información con los sistemas Institucionales mediante mecanismos de intercambio de información denominados web services o los que determine el Instituto, la actualizaciones necesarias serán efectuadas con la frecuencia que el instituto determine.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., incluye accesos a la herramienta de Base de Conocimiento, CRM y BI, mismos que serán solicitados por cada administrador de campaña para el personal que el Instituto considere necesario.

Los agentes PS-I, PS-I Especializado y PS-P habilitados por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para la prestación del servicio del Centro de Contacto (CCIMSS) al Instituto deberán hacer uso de esta herramienta, por lo que la información registrada por estos usuarios actualizará la información contenida en tiempo real, para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará los servicios de configuración, diseño y desarrollo de las interfaces, protocolos y funcionalidades necesarias para integrar sus aplicaciones e infraestructura del CCIMSS con las aplicaciones Base de Conocimiento, CRM para todos los servicios, para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio. Los diagramas conceptuales y árboles de decisión (lógica de negocio) para la operación de interfaces, protocolos, desarrollos, CRM, equipos y servicios deberán entregarse al instituto a través del repositorio de información provisto por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para consulta del Instituto y al finalizar el contrato correspondiente.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará los servicios de configuración, diseño y desarrollo de las interfaces, protocolos y funcionalidades necesarias para integrar la información resguardada en la Base de Conocimientos y CRM a las aplicaciones que el Instituto determine, para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio. Los diagramas conceptuales y árboles de decisión (lógica de negocio) para la operación de desarrollos, equipos y servicios deberán entregarse al instituto a través del repositorio de información provisto por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para consulta del Instituto.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., exportará la información contenida en el CRM, bases del conocimiento y BI en periodos que el Instituto determine a los sistemas que el Instituto solicite, para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio.

El CRM y BI deberá incluir al menos las siguientes funcionalidades, para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio.

- Se compondrá con la información que el Instituto entregue a INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.,, así como los registros de información que se genere por la operación diaria de cada campaña y sus diferentes medios de captación.
- La forma de visualización y reporteo de los temas de la base de conocimiento será a través del CRM y BI y deberá de ser interactiva, con árbol de decisión y visualización en pantalla dependiendo el tema seleccionado, deberá integrar un

buscador ya sea por tema, palabra clave, tipo de consulta u otros que el Instituto determine para facilitar la ubicación.

- La herramienta CRM y BI deberá proporcionar el histórico conocido de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios para cada campaña y medio de captación.
- La herramienta CRM y BI deberá administrar, correlacionar y emitir reportes de los campos de información contenidos en la misma, además de aquellos que sean indicados en los apéndices correspondientes de acuerdo a:
- Los campos de captura y consulta generales para las bases de conocimiento, CRM y BI solicitados por cada campaña, se establecerán en el apéndice de cada campaña, homologando las estructuras de las bases de datos a fin de poder correlacionar información entre las diferentes campañas y cumplir con lo solicitado referente a "Integrar una base de conocimiento por campaña, que se compondrá con la información que el Instituto entregue a INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.,, y con la que se genere durante la prestación del servicio".
- Correlacionará los temas Institucionales y generará vinculaciones por tema.
- Exportación de información y generación de estadísticos relacionando por medios de captación, por campaña e intercampaña.
- Detalles por peticionario tales como nombre, número de seguridad social, agregado médico, ubicación, entidad federativa, unidad médica de adscripción, sexo, edad, DID, semanas de cotización en su caso, citas médicas agendadas, atendidas y canceladas, entre otros.
- Informes de los análisis de comportamiento.
- Estacionalidad de temas.
- Cada vez que el Instituto lo solicite, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberá exportar y entregar los reportes en documento electrónico respecto al CRM, Base de Conocimiento y BI que haya generado durante la vigencia del servicio, en el formato que se acuerde con el Instituto, para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio.
- El INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., realizará la entrega de toda la información contenida en el CRM, Base de Conocimiento y BI utilizado para las campañas establecidas en el presente Anexo Técnico de manera formal 120, 90, 60, 30 y 0 días anteriores a finalizar el contrato en el formato que el Instituto determine, para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio.
- Toda información contenida en el CRM, Base de Conocimiento y BI y utilizada por las campañas que integran al Centro de Contacto (CCIMSS) deberá ser actualizado en los sistemas Institucionales que el Instituto establezca, la actualización será con periodicidad que el Instituto establezca, para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

12. Mesa de Ayuda

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará el personal de soporte en "sitio" dentro de las instalaciones del Instituto, los cuales integraran la Mesa de Ayuda de servicio CCIMS, dicho personal deberá cumplir con licenciatura terminada en áreas de tecnología de la información y contar con la experiencia comprobada en las soluciones que

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., ganador implemente como parte de su propuesta operativa.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., incluye en su oferta, una Mesa de Ayuda en los inmuebles donde el instituto cuente con infraestructura de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., (en sitio) a fin de brindar soporte y servicio técnico a la infraestructura de hardware y software para que los PS-P, PS-I y PS-I Especializados de las diferentes campañas puedan desempeñar los servicios provistos por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V. El horario de esta mesa de ayuda será de al menos una hora antes y una hora después de la apertura y cierre de los servicios del Centro de Contacto (CCIMSS) en cada inmueble.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, proporcionar, detallar y habilitar una mesa de ayuda exclusiva con personal propio en las instalaciones del Instituto, para brindar asesoría, orientación y soporte técnico en sitio a las incidencias reportadas por el Instituto y aquellas que surjan derivadas del monitoreo de la operación diaria en horario de 7 a 21 horas en días hábiles incluyendo sábado de 7 a 15 horas, asimismo, proporcionar al Instituto al menos 5 personas de soporte en sitios IMSS (distribuidos principalmente en conjunto Tokio-Toledo-Reforma, CMN Siglo XXI, CMN La Raza, Av. Revolución, y en los inmuebles designados por el Instituto donde se habiliten servicios de PS-I, PS-P o PS-I Especializado) que cuenten con equipo de telefonía celular para reportar incidentes dentro y fuera de estos horarios. El costo de este personal de soporte técnico en sitio debe estar incluido en el costo del servicio del Centro de Contacto (CCIMSS), por lo que no se aceptará un costo adicional para este personal en sitio.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., incluye en su propuesta económica y entregar a los administradores de campaña y al área técnica los procedimientos de atención y escalación a fallas reportadas por cualquiera de las campañas que integran el CCIMSS.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberá enviar a ventanilla única y a los administradores de la campaña que pudiera verse afectada en su operación, los reportes que indiquen la incidencia presentada, solución aplicada y acciones que eviten su recurrencia, así como el tiempo de afectación y solución definitiva. La entrega del mencionado reporte no deberá exceder las 24 horas posteriores al inicio de la incidencia.

Se presenta a manera de resumen algunos de los componentes requeridos para la prestación del servicio:

Campaña	Estaciones de trabajo	PS-I	PS-P	PS-P Especializado	Supervisores	Tiempo de Atención Telefónica min	CRM	BI	Base de Conocimiento	IVR	Consulta BD	Servidores de cómputo IMSS	Servidores de Cómputo Proveedor	01-800	Enlaces Telecom mbps
Derechohabiente, Contribuyente, Trabajadoras del Hogar, Banco de Sangre	150-200	120 – 150 Instalaciones del proveedor	30-50 Reforma 476	0	2 - 4	6 - 12	si	si	si	si	Acceder Registro Patronal	no	si	800-623-23-23	32 – 50 Reforma-Tokio-Toledo
Cita Médica	90-150	90-150 Instalaciones del proveedor	0	0	2 - 4	4 - 6	si	no	si	si	Acceder SIMF Vigencia de Derechos	no	si	800 68125 25	10 Hamburgo 18
Cobranza y Servicios DIR	40-50	0	40-50 Toledo 21	0	18 Multicampaña	Variable	si	si	si	si	SICAP SINDO	si	no	800-623-23-23	32 – 50 Reforma-Tokio-Toledo
Denuncias ante el Órgano Interno de Control (OIC)	8 - 12	0	0	8 - 12 Av Revolución	1 Multicampaña	10 - 30	si	si	si	si	Local	si	no	800-623-23-23	10 Revolución
Mesa de Servicios Tecnológicos (MST)	14 - 20	7 – 10 Toledo 21	7 - 10 Toledo 21	0	1 Multicampaña	Variable	si	no	si	si	Remedy	no	si	PBX IMSS	32 – 50 Reforma-Tokio-Toledo
Planificatel	5 - 8	0	0	5 - 8 Instalaciones del proveedor	1 Multicampaña	Variable	no	no	si	si	CONAPO	no	si	800 624 64 64	no
Pensionados	4 – 8	4 – 8 Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	Variable	si	si	si	si	Local	no	si	800-623-23-23	32 – 50 Reforma-Tokio-Toledo
Centros Vacacionales y Unidad de Congresos	8 - 12	0	8 - 12 CMN SXXI	0	1 Multicampaña	Variable	si	no	si	si	OF Matica OF Hotel	no	si	800 770 77 77 800 904 40 40 800 367 62 51	10 Centro Médico Siglo XXI
Velatorios	2 - 5	2 - 5 Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	Variable	si	no	si	si	No	no	si	800 134 23 78 800 FIBESO	
Código Infarto CMN Siglo XXI	5 - 12	0	0	5 – 12 CMNSXXI	1 Multicampaña	Variable	no	no	si	si	Intracard	no	si	800 936 37 43 800 9 EMERGE	10 Centro Médico Siglo XXI
Código Infarto CMN La Raza	5 - 12	0	0	5 – 12 CMN La Raza	1 Multicampaña	Variable	no	no	si	si	Inracad	no	si	800 936 37 43 800 9 EMERGE	10 Centro Médico La Raza
Bienestar Social	2 - 5	2 - 5 Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	Variable	no	no	si	si	Actividades Culturales y Deportivas	no	si	800-623-23-23	Instalaciones proveedor
Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas	2 - 5	2 - 5 Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	Variable	si	no	si	si	MicroSoft Dynamics (local)	no	si	Llamadas de salida	10 Hamburgo 18

Los datos antes descritos son de referencia basados en el promedio histórico de servicio y no necesariamente reflejan los requerimientos reales del Instituto durante la vigencia del servicio, por lo que no necesariamente son las cantidades a contratar, la cantidad de servicios a consumir será de acuerdo a la demanda de servicios requeridos por el Instituto.

Contingencia o fuerza mayor

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

La ubicación de las estaciones habilitadas en instalaciones de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para dar continuidad a los servicios y campañas del Centro de Contacto (CCIMSS) que pudieran verse afectadas, deberán estar situadas preferentemente en la Ciudad de México o área conurbada de la Ciudad de México (Megalópolis) incluyendo las Ciudades

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

capitales de los estados vecinos a la Ciudad de México, esto es, Cuernavaca, Puebla, Pachuca, Toluca, Tlaxcala y Querétaro.

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

Plan de Responsabilidad Civil, que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta lo siguiente:

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., se obliga a garantizar contra defectos de fabricación, vicios ocultos, mano de obra, infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional los insumos respecto de los servicios y solución ofertada objeto del presente Anexo Técnico y sus Apéndices.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., garantizará que los servicios y la solución ofertada objeto del Anexo, serán prestados con el personal, supervisión y equipos señalados en el cuerpo del presente Anexo y sus Apéndices a entera satisfacción del Instituto, para lograr el cumplimiento del presente Anexo Técnico.

Plan de recuperación en caso de desastres (DRP) que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta lo siguiente:

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., en su propuesta deberá ofertar, detallar y describir la implementación, diseño, planeación y manejo operativo 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.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., demuestra mediante la presentación de documentación probatoria de por lo menos dos clientes activos el resultado de las pruebas realizadas al plan de continuidad de negocio DRP.
INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., actualizará el DRP para el Instituto cada que se adecue la infraestructura central por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., durante la vigencia del contrato.

13. Horario de prestación del Servicio

Para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta lo siguiente:

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

Lo cambios de horario en operación serán notificadas a INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., tres días antes de su puesta en operación para su aplicación y cumplimiento operativo.

Es importante mencionar que por la criticidad de operación y atención al derechohabiente y ciudadanía en general, algunos servicios que brinda el Instituto a través del Centro de Contacto son de atención 24 horas, tales como Código Infarto, el cual brinda apoyo a pacientes con sospecha de infarto al miocardio y la Mesa de Servicios Tecnológico que atiende los requerimientos de atención tecnológicas de las unidades medico administrativas, en cuyos casos, los horarios de atención son de 24 horas.

Campañas de Derechohabientes y Contribuyentes:

<table>
<tr><th>Servicio</th><th>Campaña</th><th>Lunes a viernes</th><th>Sábado</th><th>Domingo</th><th>Días Festivos</th></tr>
<tr><td>Telefonía</td><td rowspan="3">Derechohabiente y Contribuyente</td><td>08:00 a 20:00 horas</td><td>08:00 a 14:00 horas</td><td colspan="2">De acuerdo a la solicitud o necesidad de cada campaña</td></tr>
<tr><td>Chat</td><td>08:00 a 20:00 horas</td><td colspan="3" rowspan="2">De acuerdo a la solicitud o necesidad de cada campaña</td></tr>
<tr><td>Correo electrónico</td><td>08:00 a 20:00 horas</td></tr>
<tr><td>Redes Sociales</td><td>Derechohabiente</td><td colspan="4">24 horas de lunes a domingo</td></tr>
</table>

Campaña Cita Médica Telefónica, Confirmación de Citas 2do nivel y Orientación Médica Telefónica:

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

Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas:

Lunes a viernes de:	8:00 a 20:00 horas, hora del centro.
Sábados.	8:00 a 16:00 horas, hora del centro.

Campaña Código Infarto Siglo XXI, Código Infarto La Raza:

24 horas x 7 días los 365 días del año

Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos MSI:

Día (s)	Horario
Lunes	De las 07:00 a las 24:00 horas
Martes – Viernes	De las 00:00 a las 24:00 horas
Sábados	De las 00:00 a las 22:00 horas
Domingos	De las 07:00 a las 22:00 horas
Días festivos	• Inicia el día festivo a las 07:00 horas y termina a las 22:00 horas del mismo día • Si precede de un día hábil se tiene servicio desde las 00:00 horas por parte del agente del turno nocturno.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Día (s)	Horario
	• Cuando preceda de un día inhábil el servicio iniciará a partir de las 07:00 horas y terminará a las 22:00 horas del mismo día • Para los casos que se presenten dos o más días festivos juntos el servicio iniciara a las 07:00 horas y terminara a las 22:00 horas cada día

Nota: El INSTITUTO podrá modificar en cualquier momento la ventana de servicio

Campaña Cobranza DIR, Denuncias Patronales, SIDE IMSS, SIROC:

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

Campaña Órgano Interno de Control:

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

Campaña Velatorios, Bienestar Social, Centros Vacacionales y Unidad de Congresos:

Plataforma de Atención en IVR	Horario de Atención
PS-I de lunes a viernes	08:00 a 20:00 horas
PS-I sábados y domingos de acuerdo a solicitud del área requirente	08:00 a 14:00 horas
PS-I días festivos de acuerdo a solicitud del área requirente	08:00 a 14:00 horas

Estos horarios y días podrán ser modificados a petición del Instituto, y estarán sujetos a las necesidades de las áreas requirentes, los pagos serán ejecutados por minutos efectivamente devengados. Para mayor referencia y detalle referirse a los Apéndices correspondientes de cada campaña.

14. Niveles de Servicio

Que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., debe ofertar el cumplimiento de los niveles de servicio que establece el Instituto en el presente documento.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., incluye dentro de su proposición documento en el que se comprometa a dar cumplimiento a los niveles de servicio que, establecidos por el Institutos en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices, así como el numeral 13 de los Términos y Condiciones.
- Los niveles de servicio aplicarán con base en lo estipulado en el documento Términos y Condiciones y lo descrito en el presente Anexo y sus Apéndices correspondiente.
- Los niveles de servicio aplicarán con base en lo estipulado en el numeral 13. Niveles de Servicio de Términos y Condiciones y lo descrito en el presente Anexo y sus Apéndices
- Para incrementos mayores al 20% de las posiciones de servicio PS-I, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberá comprometerse a un proceso de

reclutamiento y capacitación en un período máximo de dos semanas, a partir de la solicitud por parte del área requirente.

- El Instituto a través de las áreas requirentes y técnica del contrato, proporciona las estadísticas históricas de minutos de llamadas, chats y correos electrónicos, para que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., los tome como base para el dimensionamiento de los recursos para proveer los servicios. Este dimensionamiento deberá ser validado con el Instituto previo a su implementación y no representa un compromiso para el Instituto, ya que la operación es bajo demanda de servicios por parte de los usuarios.

15. Reportes y Soportes para la aceptación de los servicios

Se refiere a toda la información de soporte de la operación y prestación del servicio necesaria para acreditar el cumplimiento de los compromisos contractuales y elaboración de la facturación del servicios en su caso, para cada una de las campañas del Centro de Contacto (CCIMSS), para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente, tanto de manera inicial, como en sus entregables mensuales, 6 meses previos a la conclusión del contrato para documentar el siguiente servicio y finalmente a la conclusión del contrato:

- Toda la información probatoria o información soporte de la operación y prestación del servicio, así como la referente a la determinación de los niveles de servicio y facturación, deberán ser proporcionados por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., en formato electrónico (Word, Excel, Power Point, PDF, DBF, o el que el Instituto determine) en (medio electrónico de almacenamiento) que permita al Instituto el manejo electrónico de los datos proporcionados, la cual deberá ser entregada mensualmente al área administradora de cada campaña a través del área técnica, adicionalmente, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., habilitará un repositorio electrónico virtual donde se acumule y registre copia de toda la documentación probatoria del servicios, entregables periódicos y de única vez, certificaciones y licencias, así como todo lo requisitado en el Anexo Técnico, Apéndices y Términos y Condiciones, incluyendo las grabaciones debidamente identificadas y los reportes Half hour y CDR de niveles de servicio por campaña que permitan validar las atenciones proporcionadas por los diferentes agentes, así como visualizar las áreas de oportunidad en la optimización de la prestación del servicio a fin de que semanalmente se realicen las mejoras y ajustes correspondientes en el staff de atención de cada campaña, a fin de concentrar toda la documentación y entregables durante la vigencia del contrato, la cual deberá tener permisos de accesos a cada administrador de cada campaña y al área técnica, así mismo, deberá ser exportada al término del contrato a fin de entregar de manera concentrada en un dispositivo de almacenamiento electrónico (DVD, Disco óptico, USB, etc.) la documentación al administrador de cada campaña y al área técnica. En caso de que la información que debiera estar contenida en el repositorio no esté presente o esté presente de manera parcial, se aplicará la deductiva correspondiente.
- Esta documentación deberá ser incorporada a una herramienta electrónica de colaboración (sitio seguro) con niveles de seguridad que permita documentar la operación del servicio y sea accesible vía web de manera permanente por cada administrador de campaña utilizando para ello claves de usuario y password.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- La herramienta de colaboración provista por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberá incluir niveles de seguridad mediante los cuales, solo se permita el acceso a la documentación de una campaña al personal designado por el administrador de dicha campaña y a los usuarios a quienes este administrador designe.
- La herramienta electrónica de colaboración que proporcione INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., contendrá un repositorio de contenido no estructurado que incluya documentos, comunicados, mensajes, artículos, diagramas de operación, manuales, configuraciones de los equipos y servicios, código fuente de los sistemas y servicios generados por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para la prestación del servicio, grabaciones y demás piezas de información relevantes para transferir el conocimiento o cualquier tipo de información generada durante la prestación del servicio, para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., habilitará en las pantallas de monitoreo de los servicios, un sistema de seguimiento y monitoreo de las operaciones por campaña, que muestre la cantidad de usuarios firmados o registrados en la herramienta de centros de contacto, así como el detalle de las llamadas entrantes, atendidas, abandonadas, incluyendo los acumulados del día. A mes vencido, este tablero les permitirá a cada campaña conocer el concentrado mensual de minutos de servicio en cada una de las modalidades, así como la propuesta de aplicación de penas convencionales y deductivas de acuerdo a los niveles de servicio determinados por herramienta electrónica de centros de contacto habilitada por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., a fin de que cada administrador de cada campaña pueda analizar dicha información y en su caso, validar o comentar esas cifras y montos de facturación, penas y deductivas.

Para el área técnica, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., habilitará en las pantallas de monitoreo de los servicios, un sistema de seguimiento y monitoreo de las operaciones mostrando tanto el acumulado descrito en el párrafo anterior, como un concentrado por mes de las interacciones y minutos ejercidos para cada campaña, incluyendo indicadores de negocio acordes a cada campaña, tales como citas agendadas, llamadas recibidas/atendidas/abandonadas, entre otros, a fin de brindar informes consolidados del ejercicio del servicio de centro de contacto tanto a las áreas de Finanzas, Dirección General y H. Consejo Técnico. Así mismo, indicará los consolidados de ejercicio en minutos o unidades de consumo establecidas en el contrato y su equivalencia presupuestal mensual y acumulado anual por campaña, tendencias de consumo del servicio y consumo del presupuesto conforme a estas tendencias, que permitan conocer el avance de ejercicio presupuestal, aplicación de penas convencionales y deductivas para toma de decisiones al área técnica.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., efectuará la entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación, reportes Half hour, CDR de niveles de servicio y grabaciones de interacciones, especificados en los documentos Anexo Técnico y Apéndices por cada una de las campañas que forman parte integral del presente instrumento, a través del repositorio de información electrónica en los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro, en caso de incumplimiento de la fecha de entrega se aplicará la deductiva correspondiente. Posteriormente, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., contará con 5 días

adicionales a los 15 días iniciales para entregarlos en USB, CDs, DVDs o BlueRay o discos externos físicos a cada campaña a través del área técnica.

Desde el inicio de operaciones del Centro de Contacto (CCIMSS), cada campaña establecerá los tiempos de entrega de reportes e informes, cualitativos y cualitativos de manera enunciativa más no limitativa.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., entregará el total de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones en medio electrónico (CD, DVD), los formatos permitidos para la entrega y despliegue de dicha información será de hoja de cálculo, base de datos, Word, PDF editable o texto plano o aquel que determine el Instituto.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., dentro de su propuesta deberá describir el sistema electrónico de reportes de servicio que formará parte de la solución tecnológica que oferta, detallando la composición de este sistema y la relación que el mismo guardará con los componentes de la solución tecnológica ofertada, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., garantiza las siguientes funcionalidades respecto del sistema electrónico de reportes de servicio:

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

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

Los reportes o informes a que se refieren el párrafo anterior, deberán estar disponibles para el Instituto (herramienta de colaboración o base de conocimiento) vía web en internet mediante los protocolos de seguridad correspondientes y deberán ser generados mediante una herramienta electrónica que permita al personal del Instituto parametrizar la información (los campos) y periodos de tiempo del reporte, de manera que los servidores públicos que para tal efecto designe el Instituto puedan diseñar la matriz y seleccionar los campos a utilizar, así como agregarlos o no.

Incluirán reportes de tiempos de disponibilidad y no disponibilidad por ejemplo interrupción (caída de la operación, fallas del servicio) del Centro de Contacto (CCIMSS), para los casos de indisponibilidad, el reporte correspondiente indicará las causas de raíz que provocaron la interrupción del servicio, así como el plan de trabajo para solucionar las causas raíz a fin de evitar subsecuentes interrupciones.

Se deberá proporcionar como parte de la propuesta, capacitación al personal IMSS que operará la propuesta tecnológica, además, los manuales e instructivos (en español latino)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

de operación y supervisión del sistema propuesto de la solución del Centro de Contacto (CCIMSS) por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V. Asimismo, al inicio del servicio, deberá entregar estos manuales acordes a la operación requerida por el Instituto, por lo que en caso de incumplimiento se aplicará la deductiva correspondiente.

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

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., debe proporcionar mediante la herramienta electrónica automática que forma parte de la solución ofertada, los reportes solicitados por cada campaña señalados en el presente Anexo y los Apéndices correspondientes a cada campaña.

El sistema de reporteo propuesto por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberá de manera enunciativa más no limitativa cumplir con las siguientes funcionalidades:

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

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

- Tiempo promedio de la interacción.
- Porcentaje de abandono.
- Tiempo promedio de contestación.
- Tiempo total de conexión.
- Detalle del cumplimiento de cada uno de los niveles de servicio establecidos (SLA).
- Reporte de la trazabilidad específica de cada una de las interacciones, desde el contacto del peticionario hasta su conclusión, incluyendo opciones seleccionadas

en el IVR tanto para el acceso como para la encuesta de salida, así como detalles del DID.
- Interacciones totales en espera/fila.
- Interacciones recibidas, atendidas promedio y totales.
- Cantidad de interacciones por DID tanto de entrada como de salida.
- Cantidad de chat y correo electrónico por dirección IP.
- Duración de las interacciones.
- Interacciones concluidas por el peticionario o cortadas por el PS-I, PS-P, PS-I Especializado MST y PS-I Especializado.

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

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberá exportar la información contenida en este sistema a efecto de que el Instituto pueda efectuar reportes, análisis y tendencias respecto al servicio y sus características; cuando menos la información obtenida deberá poderse exportar en los formatos *.MDB,*.XMLS, *.CSV, *.PDF *.TXT, *.XLS, *.DOC y *.DBD. Lo anterior sin perjuicio del que el Instituto defina con posterioridad los campos y formatos en los que deberá entregarse dicha información.

Durante el ejercicio del contrato de manera mensual, seis meses previos y a la conclusión del contrato, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberá documentar y entregar al Instituto en formato electrónico (PDF, Word, Excel, Power Point, manuales, configuraciones, grabaciones y bases de datos), de toda la información probatoria acumulada en el repositorio electrónico establecida en el Anexo Técnico, Apéndices y Términos y Condiciones, tanto la entregada al inicio del contrato, de manera periódica o al final del contrato, incluyendo de manera más descriptiva más no limitativa la siguiente:

- Información soporte de la operación y prestación del servicio, así como la referente a la determinación de los niveles de servicio y facturación, deberán ser proporcionados por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., en formato electrónico (Word, Excel, Power Point, PDF, DBF, o el que el Instituto determine) que permita al Instituto el manejo electrónico de los datos proporcionados, la cual deberá ser entregada mensualmente al área administradora de cada campaña a través del área técnica, adicionalmente, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., habilitará un repositorio electrónico virtual donde se acumule y registre copia de toda la documentación probatoria del servicios, entregables periódicos y por única vez, certificaciones y licencias, así como todo lo requisitado en el Anexo Técnico, Apéndices y Términos y Condiciones, incluyendo las grabaciones debidamente identificadas, a fin de concentrar toda la documentación y entregables durante la vigencia del contrato, la cual deberá tener permisos de accesos a cada administrador de cada campaña y al área técnica, así mismo, deberá ser exportada al término del contrato a fin de entregar de manera concentrada en un dispositivo electrónico la documentación al administrador de cada campaña y al área técnica.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- El informe deberá incluir todo lo relativo al código fuente para la operación del servicio de centros de contacto, tales como interfaces, protocolos, desarrollos, CRM, bases de datos y su documentación (entidad / relación), así como la configuración de todos los equipos y servicios utilizados en el servicio, incluyendo los diagramas o relaciones entre estos dispositivos o servicios que deberá entregarse al instituto a través del repositorio de información provisto por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.
- Información del sistema de seguimiento y monitoreo de las operaciones por campaña, que muestre la cantidad de usuarios firmados o registrados en la herramienta de centros de contacto, así como el detalle de las llamadas entrantes, atendidas, abandonadas, incluyendo los acumulados del día/mes y año. A mes vencido, este tablero les permitirá a cada campaña conocer el concentrado mensual de minutos de servicio en cada una de las modalidades, así como la propuesta de aplicación de penas convencionales y deductivas de acuerdo a los niveles de servicio determinados por herramienta electrónica de centros de contacto habilitada por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., a fin de que cada administrador de cada campaña pueda analizar dicha información y en su caso, validar o comentar esas cifras y montos de facturación, penas y deductivas.
- Para el área técnica, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., entregará un informe concentrado por mes de las interacciones y minutos ejercidos para cada campaña, incluyendo indicadores de negocio tales como citas agendadas, llamadas recibidas/atendidas/abandonadas, etc, a fin de brindar informes consolidados del ejercicio del servicio de centro de contacto tanto a las áreas de Finanzas, Dirección General y H. Consejo Técnico. Así mismo, indicará los consolidados de ejercicio en minutos o unidades de consumo establecidas en el contrato y su equivalencia presupuestal mensual y acumulado anual por campaña, que permitan conocer el avance de ejercicio presupuestal, aplicación de penas convencionales y deductivas para toma de decisiones al área técnica.

Los reportes serán entregados de acuerdo a la periodicidad (semanal, quincenal, mensual) para cada campaña y Medio de Captación descritos en el presente Anexo Técnico y Apéndices de cada campaña. Los reportes serán colocados en la herramienta de colaboración o sitio seguro, enviados por correo electrónico a la lista de distribución que especifique cada campaña y como paquete de entregables para cobro de servicios, así como una copia de toda la documentación en el repositorio de información que habilitará INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para consolidar la información probatoria del servicio, generada durante la vigencia del servicio del contrato.

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos y métodos que usará para la elaboración y entrega de los reportes durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos, más no limitativos, así como los que soliciten las áreas requirentes.

La solución del Centro de Contacto (CCIMSS) propuesta por de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará los Reportes que se enlistan de manera enunciativa más no limitativa en la siguiente tabla, los mismos serán entregados a cada campaña además de aquellos que sean especificados por las campañas en los apéndices correspondientes. Así mismo durante la vigencia del contrato los administradores de las campañas y el área

técnica, podrán solicitar la incorporación de nuevos reportes, lo anterior con base en las necesidades operativas.

Anexo se describen los reportes mínimos generales para la prestación del servicio, a los que se deberán agregar los especificados en los apéndices para cada campaña y solicitados por los administradores de las mismas:

ID Reporte	Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., al área requirente de cada campaña
1	Detalle de Interacción (telefonía, medios electrónicos) de acuerdo al medio de captación	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle, enunciativo más no limitativo: Número identificador de llamada. Número de teléfono origen/destino (DID). Fecha. Hora Ciudad. Estado. Duración. Agente Supervisor Tipificación Cantidad total de interacciones efectivamente atendidas. Tiempos totales de espera. Opciones seleccionadas en la navegación del IVR (en caso de que aplique). Reportes FCR (First Contact Resolution).	Semanal y Mensual (al segundo día hábil posterior al corte, antes de las 11:00 horas).
2	Reporte de Agendamiento CMT	Campaña Cita Médica	Reporte de Agendamiento por: Tipo de Agente, Humano, No Humano, incluyendo en cada caso	Quincenal y Mensual (al segundo día hábil posterior al corte, antes de las 11:00 horas).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ID Reporte	Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., al área requirente de cada campaña
			Fecha. Ciudad. Estado. Sexo UMF utilizada para agendamiento Así como Cancelación de citas Confirmación de citas	
3	Reporte de encuestas de satisfacción	Para Todas las campañas que cuenten con el servicio de encuesta de satisfacción.	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo: Por PS-I y PS-P Por día Por mes (consolidado mensual) Por nivel de servicio Por campaña Por opción seleccionada Por Supervisor	Quincenal (al segundo día hábil posterior al corte – antes de las 11:00 horas)
4	Reporte de Niveles de Servicio	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo de llamadas, chat y correo electrónico: Recibidas Abandono Total Abandono mayor al ASA establecido en Anexo Técnico Atendidas Nivel de Servicio AHT ASA (velocidad de respuesta de interacciones) % de llamadas enviadas tiempo de espera	Diario (a día hábil vencido -antes de las 11:00)

ID Reporte	Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., al área requirente de cada campaña
5	Reporte de Rotación de personal	Todas las campañas donde aplique.	Relación de personal de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., que atiende las diferentes campañas y su estatus (bajas, altas, activo) durante el periodo de medición (Emisión IMSS). La rotación se obtendrá utilizando la siguiente formula: % de Rotación = [(Total de plantilla autorizada - personal que fue baja / Total de plantilla autorizada) * 100 Total, de plantilla autorizada= Personal autorizado por las áreas requirentes. Personal que fue baja= personas que salen de una campaña, descontando los que lo hacen de forma inevitable (Defunciones, jubilaciones, ascensos y bajas solicitadas por el instituto)	Mensual (7 días hábiles posterior a la fecha que se reporta antes de las 11:00 horas en sus diferentes medios de atención)
6	Reporte de contactación de llamadas de salida	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle de la información relativa a los principales DID´s de llamadas de salida con: Contacto efectivo Contacto No Efectivo No contactados	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ID Reporte	Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., al área requirente de cada campaña
7	Buzón de llamadas (fuera de la ventana de servicio)	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle del total de llamadas recibidas fuera de la ventana de servicio con la siguiente información: ID Número telefónico de origen Datos del usuario Motivo de la interacción Tiempo promedio de llamada Fecha y horario de llamada	Diario (a día hábil vencido -antes de las 11:00 horas-)
8	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-P	Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos Campaña Cobranza DIR Denuncias OIC En general campañas en las que se utilicen usuarios PS-P	Informe que contiene el número de minutos de conexión de cada estación de trabajo PS-P a la red y a los aplicativos de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.	Semanal (al primer día hábil –antes de las 11:00 horas)
9	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I	Mesa de Servicios Tecnológicos.	Informe que contiene el número de minutos de conexión de cada estación de trabajo PS-I, a la red y a los aplicativos de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., y del Instituto.	Semanal (al primer día hábil –antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención.).
10	Reporte de disponibilidad, Acceso a la	Todas las campañas.	Reporte de minutos que incluye: La Disponibilidad	Mes vencido (dentro de los primeros 7 días naturales)

ID Reporte	Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., al área requirente de cada campaña
	Infraestructura y Aplicaciones del CCIMSS y Bitácora de Fallas.		Detalle de fallas por campaña Tiempo de afectación por campaña, estación y/o Supervisor Este reporte servirá de apoyo para la aplicación de deductivas.	
11	Memoria Técnica	Área Técnica	INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., proporcionará un documento que permita conocer la implementación de los componentes habilitadores PS-I y PS-P, así como enlaces de conectividad, sistema de monitoreo, arquitectura, esquema de comunicaciones y seguridad informática, bases de datos, esquema de contingencia y plan de recuperación de desastres, así como la infraestructura para CRM y generación de reportes a entregar por campaña, así como toda la información que relacione la implementación del proyecto CCIMSS incluyendo detalles de configuraciones y conexiones, la cual	30 (treinta) días naturales posteriores al inicio de la prestación del servicio y actualizada de manera trimestral o 15 días naturales posteriores a algún cambio sustancial de la infraestructura con la que se brinda el servicio por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ID Reporte	Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., al área requirente de cada campaña
			será sujeta a la verificación por parte del área Técnica del Instituto o un tercero que para este fin designe.	
12	Entregable de componentes habilitadores para Posiciones de Servicio Propias (PS-P) por campaña.	Área Técnica	Se deberá entregar una carta que incluya el listado de los componentes solicitados para el cumplimiento del servicio contratado. Asimismo, una lista de verificación que indique el cumplimiento de las características de cada uno de los componentes habilitadores PS-P. (Ejemplo: computadora, diadema estereofónica alámbrica e inalámbrica, memoria, disco duro, monitor, mamparas, sillas, entre otros).	Como parte de la propuesta, así como actualizable cada mes calendario posterior al inicio de la prestación del servicio y actualizada a más tardar, cada 15 días naturales posteriores a algún cambio sustancial de la infraestructura con la que se brinda el servicio por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.,
13	Histórico de interacciones.	Todas la Campañas	Histórico de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios del CCIMSS para cada campaña y servicio. La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis: Análisis de los informes de	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención)

ID Reporte	Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., al área requirente de cada campaña
			comportamiento de la operación Recomendaciones frente al crecimiento de la operación, por campaña, por medio de captación, temas correlacionados. Proyecciones de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios. Tendencias encontradas para el uso de la estrategia establecida entre INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., y el instituto para la atención del CCIMSS. Presentación de alternativas para la optimización del servicio. Histórico de los resultados de los Id´s de llamadas realizadas (entrada y salida). Recomendaciones de indicadores por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.	
14	Bitácora estadística de correlación	Campaña Derechohabiente y Contribuyente, Campaña Cobranza DIR y MST	Informe de correlaciones de temas institucionales liberados a INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.,. La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ID Reporte	Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., al área requirente de cada campaña
			para efectuar estos análisis: Las cuales deben de incluir por lo menos: Análisis de los informes de comportamiento de la operación en relación a los temas institucionales Recomendaciones frente al crecimiento de la operación, por campaña, por medio de captación, temas correlacionados. Proyecciones de temas institucionales. Tendencias sobre las correlaciones identificadas. Presentación de alternativas para la optimización del servicio.	
15	Análisis de comportamiento y estacionalidad	Campaña Derechohabiente y Contribuyente, Campaña Cobranza DIR y MST	Informe del análisis de comportamiento, estacionalidad de temas y los análisis que ayuden a administrar la operación desde los dos niveles de atención. La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis: Las cuales deben de incluir por lo menos:	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)

ID Reporte	Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., al área requirente de cada campaña
			Análisis de los informes de comportamiento de la estacionalidad de los temas. Proyecciones de la estacionalidad de los temas. Tendencias encontradas en el comportamiento de la estacionalidad. Presentación de alternativas para la optimización del servicio.	
16	Reporte y Análisis de llamadas transferidas a 2do Nivel.	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Informe del análisis de las interacciones entrantes de los solicitantes que se transfieren de 1er Nivel a 2do Nivel con los motivos de transferencia.	Diario (al siguiente día hábil –antes de las 11:00 horas)
17	Reporte y Análisis de Net Promoter Score o estudio equivalente	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Medir la recomendación de los solicitantes que contactan al CCIMSS para las mejoras del servicio. En la propuesta, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., incluye una propuesta de reporte la cual será enunciativa más no limitativa y deberá de ser revisada y validad por personal institucional.	Mensual (al quinto día hábil –antes de las 11:00 horas)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ID Reporte	Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., al área requirente de cada campaña
18	Reportes Post-Mortem de incidentes o fallas Relevantes (RIR).		Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única una vez que se ha tenido algún incidente o falla en la operación que haya causado alguna suspensión o intermitencia en el servicio. Se deberá describir la causa que originó la falla, los tiempos de atención, la solución a la misma y las acciones para evitar que se vuelva a presentar.	Estos reportes deberán ser entregados en un máximo de 24 Horas naturales después de presentada la incidencia.
19	Reporte Consolidado de Interacciones	Todas la Campañas Ventanilla Única	Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única e incluirán el detalle histórico de interacciones y atenciones realizadas por cada campaña y medio de captación que conforman los servicios del CCIMSS La entrega será a mes vencido	Este reporte deberá ser entregado en un máximo de 7 días posteriores al cierre de mes.
20	Reporte de Encuesta de satisfacción por Campaña y Skill	Las que apliquen en función de la implementación de campaña	Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única e incluirán el detalle histórico de interacciones y atenciones realizadas por cada campaña y	Mensual (al quinto día hábil –antes de las 11:00 horas)

ID Reporte	Reporte entregable	Área requirente	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., al área requirente de cada campaña
			medio de captación que conforman los servicios del CCIMSS La entrega será a mes vencido	
21	Presentación de Indicadores	MST	Informe de análisis de resultados de acuerdo a la periodicidad y deberá contener lo siguiente: * Histórico * AHT * SLV * Tráfico por día de la semana, por fecha, por intervalo y por agente	Semanal, Quincenal y Mensual (al segundo día hábil – antes de las 11:00 horas.

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

Las áreas requirentes durante la vigencia del contrato podrán solicitar a INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., reportes adicionales a los antes descritos, de los cuales deberá enviar copia a Ventanilla Única.

El Instituto podrá solicitar a INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., acceso a las bases de datos productivas del centro de contacto a efecto de realizar la sincronización de las bases de datos hacia servidores de cómputo y de bases de datos del instituto a efecto de contar con una copia que permita explotar a información generada por el centro de contacto para los fines que requiera el Instituto, por lo cual, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberá comprometerse a brindar acceso de lectura a sus sistemas y bases de datos productivas para que el Instituto gestione una copia en línea que le permita obtener los indicadores y detalle de la información operativa del servicio de centros de contacto, o a elección de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., en su caso, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., a efecto de no afectar la operación con el retardo de la sincronización de bases de datos remotas, podrá habilitar un servidor de base de datos adicional, en el cual el Instituto pueda generar las estadísticas, indicadores o detalles de los servicios a partir de la información producto de la operación de los servicios de centros de contacto.

Inscripción y pago de cuotas al IMSS, que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta lo siguiente:

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., quedará obligado al cumplimiento de las obligaciones fiscales del SAT e IMSS y para verificar el cumplimiento de ello durante la vigencia del contrato deberá entregar de conformidad a las definiciones del Área de Fiscalización dependiente de la Dirección de Incorporación y Recaudación del IMSS, copia para el Grupo Administrador del Contrato, en forma bimestral, de las constancias de cumplimiento ante el SAT e IMSS, a fin de que se envíen junto con las facturas al área de trámite de erogaciones del IMSS.

Lo anterior en apego al Programa Nacional de Formalización del Empleo y en cumplimiento de las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo y la Ley del Seguro Social, así como en el artículo 80 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

16. Inicio y Finalización de los servicios

Para la documentación de cumplimiento de obligaciones contractuales, que permita una fácil y organizada atención de procesos de auditoria por parte de los entes de fiscalización, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., elaborará en un plazo no mayor a 15 (quince) días hábiles posteriores a la adjudicación del contrato, una matriz de los verbos, pronombres, tiempos y compromisos presentes en el anexo técnico, términos y condiciones, apéndices o documentación complementaria al anexo, así como en la propia oferta de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., ganador, a fin de contar con un listado de todos los verbos de acción, conjunciones, excepciones, interacciones, consideraciones de tipo y frecuencia de información electrónica que deba incluirse, casos de uso y en su caso especificaciones o excepciones, para convertirlos en los "documentos probatorios de cada obligación establecida en el contrato".

A partir de este listado, de manera conjunta entre el IMSS y INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la entrega del listado por parte del proveedor, generará el detalle de los documentos tanto en formato, contenido, información adjunta en imágenes, archivos o documentos complementarios, así como firmas y validaciones a efectuarse por el personal que participará en los procesos de entrega de servicios, lo cual se depositará en un repositorio documental que habilitará INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., con acceso permanente a los administradores del contrato (cuerpo de gobierno del contrato), los cuales analizarán al menos quincenalmente con el gerente de cuenta y personal técnico por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., el avance de los proyectos, la continuidad operativa, siguientes compromisos y la documentación del ejercicio del gasto y cumplimiento de niveles de servicio establecidos, siendo parte fundamental la documentación de Cumplimiento de Obligaciones contractuales, incluyendo en su caso, las penas convencionales o deductivas aplicables. En estas juntas de gobierno del contrato, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberá exponer al personal IMSS, los detalles de la operación, consumos, tendencias, áreas de oportunidad y mejores prácticas susceptibles de incorporarse a la operación y administración del contrato, las cuales serán evaluadas por el IMSS y en su caso, autorizadas con o sin modificaciones, para su implementación y operación gradual o inmediata.

Para la exposición y análisis de la información presentada por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., éste deberá habilitar al menos 3 pantallas de al menos 75 pulgadas, con todo lo necesario para la presentación de información de la operación de los servicios tecnológicos que permitan exponer de manera gráfica y ágil lo descrito en los dos párrafos anteriores, lo que permitirá contar con información en línea constante de la operación de los servicios contratados incluyendo elementos de análisis y detalles de la operación (parámetros de utilización) de la infraestructura ofertada además de la prestación de los servicios, además de indicadores de negocio que puedan ser descritos desde el alcance de cada contrato.

Seis meses previos a la finalización del contrato y adicionalmente al finalizar el contrato, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta lo siguiente:

- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberá colaborar y facilitar en las labores de transferencia y/o migración de los servicios, incluyendo la cesión de derechos de uso de los números 800 y números telefónicos locales, iniciando estos trámites al menos 90 días naturales previo a la finalización del contrato, a fin de que a la conclusión del contrato los números 800 y números telefónicos locales se encuentren debidamente asignados al Instituto o al proveedor del servicio que el Instituto designe.
- Proporcionar un plan de transferencia y/o migración para la conclusión de los servicios que hubiere prestado, en el cual deberá detallar las actividades a efectuar previo al término de la vigencia del contrato específico.
- Designar al personal necesario para integrarse al grupo de trabajo que se constituya con el personal que determine el Instituto, a efecto de cumplir los objetivos de la transición y/o migración del servicio.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., entregará al Instituto, al término del contrato, toda la información recibida y generada durante la vigencia del mismo, así como los materiales y documentos que, en su caso, le hubiere proporcionado el Instituto para la prestación del servicio.
- Durante los seis meses previos al término del contrato INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., entregará al área técnica y las áreas requirentes del Instituto, un plan integral de migración de los servicios, información y documentación objeto del presente servicio.
- Seis meses previos a la finalización del contrato y al finalizar el contrato del Centro de Contacto (IMSS), INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., entregará en medio físico, medio electrónico y la exportación a un archivo plano que el Instituto determinará los siguiente:
    - Las bases de datos, base de conocimiento, CRM y BI con la información de gestión generada durante la vigencia del contrato, así como toda la información referenciada en la herramienta electrónica de colaboración.
    - Los diagramas conceptuales y árboles de decisión (lógica de negocio) utilizados para la operación de las bases de datos, base de conocimiento, interfaces, configuraciones de equipos y servicios propios del servicio tales como ACD, IVR, CRM, BI y Herramienta de Colaboración (sitio seguro).
    - Los resultados de la encuesta de satisfacción por interacción y campaña.

ISO copc ITIL ESR SUPER EMPRESAS EXPANSIÓN 2019 TOP

- Los diagramas conceptuales, código y árboles de decisión de la aplicación desarrollada para brindar el servicio al Instituto.
- Archivos de grabaciones
- Toda la información e indicadores de negocio generada durante la vigencia del contrato
- Estadísticas de operación y tendencias del servicio
- Desarrollos utilizados por el proveedor del servicio para la prestación del servicio del CCIMSS.

- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., al finalizar el contrato, así como cada vez que el instituto lo requiera, deberá incluir la exportación y entrega al Instituto de las campañas que integran el servicio CCIMSS, de la información institucional (base de conocimiento de temas institucionales relativa a trámites, servicios, script de atención, plantillas de correo electrónico y chat consultados por los PS-I y en general la información de su CRM), así mismo lo relativo a los datos de los derechohabientes de las citas médicas y los registros de las citas programadas durante los dos meses previos al cambio del siguiente INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., esta base de conocimiento de temas institucionales relativa a trámites, servicios, script de atención, plantillas de correo electrónico y chat consultados por los PS-I se entregará en formato PDF, *.doc, *.txt y/o en *.xls o cualquier otro formato de común acuerdo entre el Instituto y INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.
- Al finalizar el contrato INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., entregará los documentos que soporten y acrediten el borrado seguro de la información del Instituto en su infraestructura
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., entregará evidencia que permita acreditar que se eliminaron en los términos que marca la ley, toda la información entregada por el Instituto (información de gestión del Centro de Contacto, bases de datos, tratamiento de datos personales datos personales de los usuarios del centro de contacto y datos personales) y que no existe posibilidad de recuperación de información no autorizada, sobre los medios de almacenamiento físicos y electrónicos, relacionados con el tratamiento de datos personales
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., entregará las bases de datos, información de la base de conocimiento, bases del CRM y las Bases BI con la información de gestión generada durante la vigencia del contrato, así como toda la información referenciada en la herramienta electrónica de colaboración.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberá documentar y entregar las reglas de negocio utilizadas para la operación de las bases de datos, base de conocimiento, CRM, BI y Herramienta de Colaboración (sitio seguro).
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., entregará los resultados de la encuesta de satisfacción por interacción y campaña.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., entregará los diagramas conceptuales y árboles de decisión de las aplicaciones desarrolladas para brindar servicio al instituto.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., debe entregar las bases de datos, información de la base de conocimiento, bases del CRM y las Bases BI con la información de gestión generada durante la vigencia del contrato, así como toda la información referenciada en la herramienta electrónica de colaboración.

- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., debe documentar y entregar las reglas de negocio utilizadas para la operación de las bases de datos, base de conocimiento, CRM, BI y Herramienta de Colaboración (sitio seguro).
- • INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., debe entregar los resultados de la encuesta de satisfacción por interacción y campaña.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., se compromete a entregar los diagramas conceptuales y árboles de decisión de todas las aplicaciones desarrolladas para brindar servicio al instituto, por ejemplo: sistema de agendamiento, IVR, webservices, entre otras.

17. Habilitación de servicios e infraestructura de Centro de Contacto en instalaciones del Instituto para proyectos especiales.

Adicional a la infraestructura que proporcionará INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para brindar los servicios de Centros de Contacto CCIMSS para las diferentes campañas, el instituto requiere que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., habilite infraestructura tecnológica nueva y sin uso previo, adicional, que permita la gestión de campañas y proyectos diversos, por lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- Habilitar un laboratorio productivo para realizar pruebas piloto y la operación de servicios, teniendo personal propio del instituto y del Sector Salud, que realicen, desarrollen y operen sus campañas, privilegiando el uso de software de código abierto tipo Asterix o similar, que cuente con servicios de soporte técnico, ya sea por el fabricante del software o por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.
- En el formato de oferta económica, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., en caso de utilizar infraestructura en sitio, incluirá el costo del concepto de opción a compra en caso de que el Instituto elija ejercer esta opción a fin de conservar dicha infraestructura de manera permanente, considerando que el licenciamiento posterior a la vigencia del contrato, deberá ser actualizado y pagado por el Instituto. Esta opción a compra deberá ser manifestada por el Instituto al menos 45 días naturales previos a la conclusión del contrato a efecto de que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., realice las gestiones que le permitan entregar dicha infraestructura al IMSS.
- El nivel de servicio de la o las plataformas debe de ser al menos de 99% de disponibilidad.
- Dicha plataforma debe de ser administrada y controlada por personal del IMSS o quien esté designe.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta e incluir en su propuesta al menos 20 estaciones de servicio (mobiliario tipo mampara, silla, equipo de cómputo, diademas y todo lo necesario para conectarse a la infraestructura de operación y desarrollo provista por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.,) en su modalidad de desarrollador o en su caso, operador de campañas productivas o piloto, cumpliendo con características de equipo de cómputo personal equivalente a supervisores de campañas.
- A partir del día siguiente a la notificación de fallo, fecha en que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., pondrá en operación la infraestructura habilitada en sitio IMSS, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., brindará acompañamiento en la operación y desarrollo de esta infraestructura, para lo cual deberá designar al menos un líder y

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

un programador durante la vigencia del contrato en horario hábil de lunes a viernes de 9 am a 7 pm, a fin de otorgar asesoría técnica en el uso de las plataformas ofertadas por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., y el desarrollo sobre las mismas. Durante los primeros seis meses del contrato, esta asesoría será en sitio en inmuebles IMSS donde se efectúe el desarrollo y la operación; posterior a los primeros seis meses, esta asesoría podrá ser proporcionada de manera remota bajo demanda, considerando al menos 10 horas hábiles de asesoría semanal, a fin de clarificar dudas y perfeccionamiento en el uso de la infraestructura ofertada y habilitada por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.

- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., incluye en su propuesta de infraestructura los componentes necesarios para brindar servicios de Centro de Contacto que incluyan Inteligencia artificial (AI), tales como:

  - Chat Bot
  - Análisis Discursivo (Speech or Text Analitics)
  - Medición de la satisfacción del usuario final
  - INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., ofrecerá las siguientes capacidades en la infraestructura:
  - ACD
  - Ruteo de voz
  - Call Back (IVR & Web)
  - E Mail
  - Contactos de fuentes externas
  - Configuración de Audio en Cola de Espera
  - Configuración de flujos de llamadas en Cola de Espera
  - SMS Inbound
  - Ruteo por habilidad dentro y fuera de grupo
  - Ruteo tipo FIFO (First In Firts Out, por sus siglas en inglés)
  - Plataforma para redes sociales (Twitter y/o Facebook)
  - Voz
  - Voz Co Browse
  - Web Chat
  - Web Chat Co Browse
  - Códigos de terminación de llamada
  - IVR
  - Agente virtual de IVR
  - Mapas o programación mediante drag and drop
  - Editor gráfico de tareas
  - Gestión de CTI (Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés
  - Manejo de versiones
  - Llamadas de salida por IVR, Robot Calls
  - Editado
  - Seguridad de IVR
  - Integración de Webservices o Appis
  - Marcación de Salida
  - Reglas para procesar grabaciones
  - Respuesta sin Agente

- Detectar respuesta de grabaciones
- Gestión de listas de contacto
- Conexión a bases de datos externas
- Exportar datos
- Inbound & Outbound Blending
- Modalidades
    - Marcación de Poder
    - Marcación Predictiva
    - Marcación Preview
    - Marcación con Priorización Preview
    - Marcación Progresiva
    - Marcación con Agendamiento
- Codificación de terminación de llamadas
- Configuración de tasa de abandono
- Control de Identificador de llamadas
- Secuencias de llamadas
- Filtrado de listados
- Vista de calendarios tipo Outlook
- Administración de Do Not Call
- Administración de Zonas Horarias
- Gestión de pantallas para la captura de la interacción CRM y BI
- Habilidad para personalizar scripts
- CHATs
- Scripts Automáticos o plantillas
- E Mail
- Importar y exportar scripts
- Llamadas inbound, outbound y blending
- Validación de campos
- Formatos
- SMS´s
- URL Screen Pop
- Asignación de folio a cada interacción atendida
- Grabaciones de todos los medios de captación
    - 100% de grabación de Voz
    - Pantallas
    - E Mails
    - Chats
    - SMS
- 30 días de almacenamiento
- Búsqueda por ID, Folio, Tipo de Interacción flexible
- Play back
- Conversión a estándares comerciales de las grabaciones
- Reporteo y analíticos
- Vistas de interacciones
- Vistas en tiempo real de desempeño y colas
    - Campaña
    - Equipos

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

    - Agentes
    - Agentes Virtuales
    - Vistas de desempeño histórico
    - Por Campaña
    - Por Equipos
    - Por Agentes
  - Agentes Virtuales
  - Métricas de encolamiento
  - Reportes de códigos de terminación de llamadas
  - Reportes de contactación
  - Seguridad y Compliance
  - PCI DSS Secure IVR
  - HPAA
  - Plataforma para whatsapp

- Los enlaces de datos y la recepción de llamadas deberán estar en las instalaciones del Instituto en Centro Nacional de Tecnologías de Información (CENATI México) ubicado en Calle Tokio #80 P.B. Entre Burdeos Y Toledo, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600 México, Ciudad de México o la que el Instituto determine durante la vigencia del contrato.
- Esta infraestructura solicitada puede ser bajo la modalidad de infraestructura instalada en sitio IMSS o en su caso, bajo la modalidad de Software As A Service (SAAS).
- En caso de que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., no haya habilitado infraestructura en sitio, los servidores de Base de datos, Base de Conocimiento, Aplicaciones, ACD, IVR y Almacenamiento deberán estar disponibles desde instalaciones del Instituto.
- La solución de infraestructura ofertada por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberá estar basada en telefonía IP y con al menos el uso de 60 canales y máximo 150 canales.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta licenciamiento e infraestructura mediante incrementales por encima de estos 300 canales.
- La solución de infraestructura ofertada por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberá incluir al menos el uso de 8 licencias de agente y supervisión y máximo 20 licencias de agente.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta licenciamiento e infraestructura mediante incrementales por encima de estas 20 licencias de agente y supervisión, en múltiplos de 20 licencias adicionales.

18. De la transición y/o migración de los servicios

Para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta lo siguiente:

- Al inicio de la vigencia de los servicios, de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., será responsable de la transición y migración de los servicios de Centros de Contacto que hayan venido utilizando el Instituto en contratos anteriores, por lo que será responsable de la migración de información de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., anterior, a la solución propuesta, así como la gestión de los derechos de uso de los

números 800 y números locales que se definan para la prestación del servicio para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., propone, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio, a fin de iniciar el servicio con la información generada por el contrato anterior y las bases de conocimiento y de información que permitan brindar continuidad al servicio, incorporando las bondades de contar con información histórica para la prestación del servicio de centros de contacto.

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

Seis meses previos a la conclusión de la vigencia del contrato, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., entregará al Instituto la documentación siguiente, para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., propone, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., entregará la documentación correspondiente a la memoria técnica de cada una de las campañas, en la cual deberá INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detallar los diagramas conceptuales y funcionales de la solución implementada, detallando mediante diagrama de flujo, los procesos involucrados, la toma de decisiones y su correlación, de tal manera que sirva como antecedente para el desarrollo de las soluciones del siguiente contrato.
- La documentación e información gestionada durante la vigencia del contrato, incluyendo la información y documentación incorporada a una herramienta electrónica de colaboración con niveles de seguridad donde se documentó la operación del servicio accesible vía web y su control de versiones de la información y documentación con el detalle del cambio de versiones, sus justificaciones, fecha y persona que las realiza.
- La documentación e información gestionada durante la vigencia del contrato del base del conocimiento, CRM y en su caso, herramienta de BI, en archivos electrónicos de las Campañas vigentes, incluyendo diccionario de datos, diagrama entidad – relación y todo lo relacionado a los diagramas conceptuales y funcionales de la solución implementada, detallando mediante diagrama de flujo, los procesos involucrados, la toma de decisiones y su correlación, de tal manera que sirva como antecedente para el desarrollo de las soluciones del siguiente contrato.
- La base de datos con la totalidad de llamadas e iteraciones atendidas que contiene los históricos de los servicios, programación de citas, catálogos e información del servicio, en medios magnéticos o electrónicos en formato correspondiente al manejador de base de datos Institucional o cualquier otro manejador de base de datos que el Instituto determine para tales efectos.
- Documentación de cesión al Instituto o a quien él designe, los derechos del uso de los números telefónicos 01800 y números locales que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE

C.V., haya utilizado para las Campañas del Instituto durante la vigencia del contrato, así mismo, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., brindará al Instituto o a quien él designe, todas las facilidades para realizar la portabilidad de los números telefónicos mencionados en los tiempos y formas definidas por el Instituto.

- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., debe coordinarse, colaborar y facilitar las labores de transferencia de los servicios prestados, con el siguiente prestador de servicios.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., debe garantizar la continuidad de los servicios Institucionales durante la migración, tanto al inicio del contrato, como al finalizar el contrato hacia un siguiente proveedor.
- Asimismo, se hace exigible desde el primer minuto de la prestación del servicio, el cumplimiento de la totalidad de la funcionalidad y niveles de servicios establecidos en este contrato.

Derivado de que la prestación del servicio será en modo continuidad del servicio por un periodo de seis meses con el proveedor que presto los servicios en el contrato inmediato anterior, no aplican las entregas previas a la prestación de los servicios, de primera vez al inicio de la prestación del servicio, entre otras; asimismo, no habrá periodo de habilitación, configuración, transición, pruebas, así como puesta a punto de los servicios objeto del presente documento y sus respectivos apéndices, ya que se aplicará la continuidad de los servicios de la manera en que se venían prestando.

De la misma manera, por ser un contrato de continuidad de servicios, seguirán teniendo validez los documentos de comprobación administrativa y de descripción del servicio vigente, por lo que no se requerirá nuevamente que el proveedor acredite de manera reiterada todo lo relativo al plan de trabajo para la Implementación de la solución de Centros de Contacto IMSS y verificación de los servicios, entrega de manuales, sustitución de equipo de cómputo personal, equipo servidores de cómputo, perfiles y expedientes del personal, seguridad perimetral, firewalls, enlaces de telecomunicaciones, manual de la solución propuesta, topologías, certificaciones de seguridad, políticas, procedimientos y certificados en manejo de seguridad de la información, mecanismos de redundancia y tolerancia a fallas, matriz de escalación del servicio, incluyendo la entrega-recepción de la administración y gestión de los números 800 y troncales telefónicas, así como toda aquella documentación e infraestructura operativa, ya que el proveedor podrá usar toda su base instalada y operativa, en virtud de que es un contrato de continuidad de servicios.

De la misma manera, quedan sin efecto los periodos estipulados de gracias en la aplicación de penas convencionales y deductivas por concepto de transición de los servicios, ya que al ser un contrato de continuidad, se cuenta con condiciones de operación estable, que permiten la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes, por lo que el cumplimiento de niveles de servicio no estará sujeto al periodo de transición establecido.

Asimismo, se hace exigible desde el primer minuto de la prestación del servicio, el cumplimiento de la totalidad de la funcionalidad y niveles de servicios establecidos en este contrato.

El responsabilidad de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., desde el primer minuto de vigencia del presente contrato, contar con la totalidad del personal capacitado, tanto en la herramienta tecnológica, así como en los temas operativos inherentes a la prestación del

servicio de cada campaña, incluyendo la infraestructura, software, sistemas, configuraciones, integraciones, habilitación de interconexiones a base de datos institucionales, componentes habilitadores del servicio (PS-I y PS-P), así como todo lo necesario para la operación del servicio objeto del presente documento.

Es decir, no habrá periodo de habilitación, configuración, transición, pruebas, así como puesta a punto de los servicios objeto del presente documento y sus respectivos apéndices, ya que se aplicará la continuidad de los servicios de la manera en que se venían.

Lo anterior permite rehabilitar los servicios de manera inmediata sin periodo de reconfiguración que significaría, detener los servicios al menos por un periodo de 45 a 60 días de reconfiguración.

Es decir, para el caso de la facturación de servicios, deberán ser considerados los parámetros como se venían operando en el contrato inmediato anterior, por lo que las reconfiguraciones o mejoras operativas en el servicio de centro de contacto expresadas en los documento que integran la presente contratación no serán exigibles al proveedor del servicio, por lo anterior se acepta operar con los parámetros operativos ya establecidos.

Dentro de estos parámetros están los siguientes:

A. Penas por atraso en entregas, las cuales en este caso no aplican reconfiguraciones por ser un contrato de continuidad de servicios.

B. Entrega de manuales el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

C. Capacitación inicial el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

D. Plan de migración de servicios el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

E. Topologías de red de telecomunicaciones y diagramas de configuración de seguridad informática Perimetral el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

F. Habilitación de estaciones PS-I y PS-P, así como CRM's, e interacción con bases de datos institucionales, el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

G. Equipo de servidores de cómputo para la administración de los servicios, el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

H. Perfiles y expedientes del personal, el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

I. Consolas de monitoreo para cada Administrador de campaña, el cual tampoco aplica reconfiguraciones por ser contrato de continuidad de servicios.

ISO copc ITIL ESR SÚPER EMPRESAS EXPANSIÓN 2019 TOP

Por lo anterior, un contrato de continuidad de servicios, como su nombre lo explica, intenta restablecer a la brevedad los servicios evitando realizar grandes reconfiguraciones que ocasionarían detener por un periodo de tiempo la operación institucional.

Así las cosas, al no existir estas reconfiguraciones, se acepta operar bajo los parámetros operativos utilizados en el contrato inmediato anterior.

Por lo anteriormente expuesto, el servicio de centros de contacto, incluirá la aplicación de los parámetros operativos (especificaciones técnicas y alcances del servicio, así como términos y condiciones y apéndices correspondientes) utilizados en el contrato inmediato anterior, niveles de servicio, penas convencionales, deductivas en caso de prestación deficiente del servicio, incluso los costos de los servicios, únicamente se podrá realizar la actualización de precios unitarios de conformidad al INPC.

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

Implementación de los servicios, para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., propone, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- A partir del día siguiente a la notificación del fallo, de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., será responsable de la transición y la migración de los servicios del Centro de Contacto (CCIMSS). Para ello INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir lo siguiente y proporcionará al Instituto posterior al fallo:
- Un plan de transición y/o migración para el inicio de los servicios que prestará al Instituto con motivo de la celebración del contrato, en el cual deberá detallar las actividades a efectuar. De INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., será responsable del seguimiento y éxito de la implementación y pruebas de integración de todos los componentes de la solución ofertada, considerando que la totalidad de las pruebas de funcionalidad deberán estar concluidas de manera satisfactoria por parte de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., previo al inicio del servicio, incluyendo todas las campañas en operación en el Instituto, aun los que requieren enlace a sistemas del IMSS, para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio.
- El plan de transición y/o migración propuesto será autorizado por el personal del Instituto, los planes por campaña deberán ser autorizados por los administradores de cada campaña, mientras que la infraestructura central, telecomunicaciones y seguridad deberá ser autorizados por el área técnica en colaboración con la Coordinación de Sistemas Digitales de Información para la Seguridad Social: Coordinación encargada de analizar, proponer, dirigir y desarrollar los sistemas de las direcciones normativas: DIR y DPES, Coordinación de Sistemas Digitales de Información para la Salud y Administrativos: Coordinación encargada de analizar, proponer, dirigir y desarrollar los sistemas del resto de las direcciones normativas con excepción de la DIR y DPES, Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Computo: Coordinación encargada de analizar, proponer, dirigir e implementar los sistemas de seguridad informática institucional, Coordinación de Planeación Estratégica y de Gestión: Coordinación encargada de efectuar la

planeación del desarrollo de sistemas y servicios en la DIDT, Coordinación de Ingeniería Tecnológica: Coordinación encargada de analizar, proponer, dirigir e implementar las arquitecturas tecnológicas informáticas institucionales, para lo cual el INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., realizará una reunión entre personal del proveedor actual y del Instituto (área técnica y áreas requirentes y administradora de las campañas) a fin de exponer dicho plan, el cual deberá ser modificado por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., a fin de considerar los comentarios expuestos por personal del Instituto, que permita su posterior aceptación y autorización por escrito por parte del personal del IMSS para la migración de cada campaña para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

- Las actividades de transición deberán ser previas al inicio de la operación del servicio. Para que el servicio pueda ser proporcionado desde el inicio del periodo de la entrega deberán estar concluidas la totalidad de las actividades de transferencia del plan de trabajo establecido en el punto anterior, para lo cual INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.
- Previo al inicio del servicio de Cita Médica y campañas que interactúen con sistemas institucionales, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., cuenta los componentes de software, comunicaciones y hardware para comunicar las aplicaciones que utilizarán los agentes PS-I para atender al derechohabiente que solicite una cita médica o transacción institucional a través del CCIMSS, con los servicios y/o aplicaciones del Instituto que intervienen en el servicio de cita médica telefónica o de la campaña correspondiente. Durante la vigencia del contrato de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., será responsable del mantenimiento, actualización y optimización de los sistemas de cómputo propuestos por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., para brindar el servicio de cita médica o de la campaña correspondiente, descrito en el presente documento y el Apéndice correspondiente.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., incluye la integración de la información institucional (base de conocimiento de temas institucionales relativa a trámites, servicios, script de atención, plantillas de correo electrónico y chat consultados por los PS-I para dar información) a un CRM y BI provisto por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., así mismo lo relativo a los datos de los usuarios y trámites, por ejemplo, derechohabientes de las citas médicas y los registros de las citas programadas durante los dos meses previos al cambio de proveedor del actual a INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.,, esta base de conocimiento de temas institucionales relativa a trámites, servicios, script de atención, plantillas de correo electrónico y chat consultados por los PS-I se entregará por parte del Instituto a INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., en formato PDF, *.doc, *.txt y/o en *.xls, así como algún otro formato de común acuerdo entre INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., y el Instituto.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberá dar acceso de lectura al CRM, base de datos de conocimiento y herramienta de BI, con los cuales brindará los servicios al Instituto, a fin de que el Instituto de manera directa o indirecta a través de un tercero, extraiga información estadística y directiva hacia sistemas institucionales.
- Referente al plan de transición y migración para el inicio de los servicios, de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., será responsable del seguimiento y éxito de las pruebas de integración de todos los componentes del servicio ofertado, las cuales deberán ser verificadas y autorizadas por escrito por parte del personal del Instituto.

- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., deberá detallar las actividades a efectuar previo al inicio de la vigencia del servicio, dentro de las cuales deberá considerar las labores de transferencia y migración de los servicios del proveedor actual, así como gestionar el uso de los números 800, a más tardar en la fecha de inicio del servicio. El Instituto proporcionará el documento de cesión de uso de líneas 800 correspondiente a fin de que INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., gestione su uso y pago periódico durante la vigencia del contrato.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., designará al personal necesario para integrarse al grupo de trabajo que se constituirá por un representante de cada una las campañas y ventanilla única a efecto de cumplir los objetivos de la transición y migración del servicio.
- INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., de ser necesario al inicio del contrato o durante la vigencia del mismo, incorporará en sus sistemas de cómputo, toda la información, sistemas o aplicaciones que le proporcione el Instituto para la prestación de los servicios.
- Es responsabilidad de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., asegurarse que la transición y migración del servicio sea transparente para los usuarios, para ello, INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., se asegurará que cada una de las campañas de CCIMSS cuente con la estructura operativa de acuerdo a perfiles requeridos, aplicativos tanto de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., como de "El Instituto" para que operen las campañas. INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., se asegura de que la transición y migración de cada una de las campañas del CCIMSS sea de acuerdo al plan de trabajo.

20. Verificación de los Servicios

El Instituto como parte de la evaluación de las propuestas realizará una visita al (los) inmueble(s) propuestos por INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., a efecto de verificar el cumplimiento de los requerimientos de las instalaciones e infraestructura tecnológica, de acuerdo con el protocolo de visita y la lista de verificación: en la lista de verificación se detallan los puntos a verificar, dicha lista de verificación deberá cumplimentarla INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., 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 INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., la que se procederá a verificar en sus instalaciones. Los funcionarios facultados para realizar las visitas a las instalaciones de INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., serán designados por el Instituto.

Atentamente

Martín Barragán Cruz
Representante Legal

Acta de Adjudicación Directa

Adjudicación Directa Nacional Número AA-050GYR019-E17-2021

En la Ciudad de México, siendo las **12:00 horas del día 29 de enero de 2021,** en la sala de juntas de la División de Contratación de Activos y Logística; ubicada en la Calle Durango número 291, Quinto Piso, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, presente el servidor público cuyo nombre y firma aparecen al final del presente documento, con objeto de llevar a cabo la Adjudicación Directa Nacional número **AA-050GYR019-E17-2021**, para la contratación del **"Servicio de Centros de Contacto",** requerido por el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, mediante oficio número **09 52 76 61 5300/202100089** conforme con lo siguiente: ----------

---

---------- **Adjudicación** ----------

Derivado del Acuerdo número **AC-07/SO-01/2021**, mediante el cual el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, en la **Sesión Ordinaria Número 01/2021,** celebrada el 27 de enero del 2021, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3 fracción IX, 22 fracción II, 26 fracción III, 40, 41 fracción III y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), así como 71, y 72 fracción III y 85 de su Reglamento, resuelve dictaminar favorablemente por unanimidad la excepción a la Licitación Pública, mediante el procedimiento de Adjudicación Directa para la contratación del **"Servicio de Centros de Contacto".** El monto mínimo adjudicado es por la cantidad de **$42'308,966.74 (Cuarenta y dos millones trescientos ocho mil novecientos sesenta y seis pesos 74/100 M.N.),** el monto máximo susceptible de ser ejercido es por la cantidad de **$64'999,927.52 (Sesenta y cuatro millones novecientos noventa y nueve mil novecientos veintisiete pesos 52/100 M.N.)**, ambos montos incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (IVA), para ello se cuenta con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal número **0000007409-2021** (Se anexa copia del formato CAAS 01 como parte integrante del presente documento). ----------

---

Atendiendo a lo anterior, de conformidad con el artículo 37, fracción IV de la LAASSP y considerando que de esta forma se aseguran las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes para el instituto se adjudica a la empresa **Infocredit, S. de R.L. de C.V.,** el ejercicio del monto adjudicado deberá guardar estrecha relación conforme a los precios unitarios ofertados en la propuesta económica del proveedor, la cual se da por reproducida en esta parte como si a la letra se insertara, misma que **se anexa**, y de la que se destaca el siguiente resumen: ----------

---

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Acta de Adjudicación Directa

Adjudicación Directa Nacional Número AA-050GYR019-E17-2021

Precios Unitarios
Instituto Mexicano del Seguro Social / Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT)

A	B	C	D	E	F	G	H
No.	Conceptos del Servicio	Unidad de Medida	Precio Unitario	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Valor Total Mínimo Sin I.V.A.	Valor Total Máximo Sin I.V.A.
	Atención Telefónica						
	Llamadas de Entrada						
1	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de líneas a cargo del Instituto	Minuto	$2.46	168,750.00	308,750.00	$415,912.43	$759,667.62
2	Agente Especializado (PS-P) a través de líneas a cargo del Instituto		$0.64	337,500.00	1,657,500.00	$214,942.42	$1,056,605.60
3	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		$3.02	6,437,500.00	13,422,500.00	$25,501,640.32	$40,568,367.19
4	Agente Especializado (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		$3.54	1,182,278.00	1,308,668.00	$4,220,664.12	$4,625,690.22
	Llamadas de Salida						
5	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor	Minuto	$2.28	281,250.00	406,250.00	$641,250.00	$926,250.00
	Posiciones Propias de Servicio						
6	Minutos PS-P (Posiciones Propias de Servicio)	Minuto	$0.64	1,314,009.00	2,657,218.00	$840,965.76	$1,700,619.52
	IVR (Interactive Voice Response)						
7	Minutos de uso de IVR (demanda, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)	Minuto	$0.43	1,314,544.00	2,688,296.00	$565,253.92	$1,145,068.57
	Correo Electrónico						
8	de Salida (incluyendo atención al caso)	por mensaje	$18.96	9,325.00	14,857.00	$171,113.75	$348,026.88
9	Envío Masivo	por envío masivo	$0.38	12.00	23.00	$4.56	$8.74
	Chat (Mensajería en Internet)						
10	Atención por Chat	Minutos con segundos	$2.46	1,350,000.00	1,500,000.00	$3,321,000.00	$3,690,000.00
	Redes Sociales (Mensajería en Internet)						
11	Atención por Redes Sociales	Minuto	$2.46	19,699.00	39,037.00	$48,459.54	$97,999.02
	Mensajes de Texto (SMS)						
12	de Salida	por mensaje	$0.71	157,410.00	286,484.00	$111,761.10	$203,403.64
13	de Entrada	por mensaje	$0.71	2,350.00	4,650.00	$1,667.00	$3,301.50
14	envío masivo	por envío masivo	$0.71	5,067.00	10,237.00	$3,594.57	$7,262.27
	Mensajes de Voz						
15	Mensaje de Voz (buzón)	por Mensaje	$1.14	324,053.39	507,945.00	$369,656.30	$579,177.30
	Inteligencia de Negocio						
16	Agente Virtual Básico	por Evento	$29.44	559.00	1,014.00	$16,334.00	$29,852.16
17	Agente Virtual avanzado Tipo A	por Evento	$31.60	550.00	1,004.00	$17,380.00	$31,722.40
18	Agente Virtual avanzado Tipo B	por Evento	$32.78	550.00	1,004.00	$17,655.00	$32,870.40
	Servicios Adicionales						
19	Buzón de Voz	por Servicio	$0.71	550.00	1,112.00	$3,960.50	$8,004.32
20	Mesa de Ayuda	por Servicio		3.00	8.00	$0.00	$0.00
			TOTAL sin IVA			$36,473,247.19	$50,004,420.28
			TOTAL con IVA			$42,308,966.74	$58,004,927.53

De la consulta a la información publicada en el Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental, denominado "CompraNet", sobre proveedores y contratistas sancionados, así como con el impedimento para presentar propuestas o celebrar contratos no se encontró al proveedor arriba indicado.----------

---

El servicio deberá prestarse de conformidad con los términos y condiciones y anexo técnico emitidos por el área requirente que rigen la presente contratación y tendrá una vigencia a partir

Acta de Adjudicación Directa

Adjudicación Directa Nacional Número AA-050GYR019-E17-2021

del 01 de febrero y hasta el 30 de abril de 2021. La vigencia del contrato será a partir del 01 de febrero y hasta el 30 de abril de 2021. ----------

---

De conformidad con el artículo 37 fracción V de la LAASSP, se notifica al proveedor, que la firma del contrato se realizará a más tardar el día **12 de febrero de 2021**, en la División de Contratos, sita en la Calle Durango número 291, décimo piso, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, en horario de 9:30 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 horas, lo anterior de conformidad a lo establecido en el artículo 46 de la LAASSP. Para tal fin deberá de entregar previamente copia y presentar original para cotejo en la División de Contratos de los siguientes documentos: ----------

---

Persona moral: ----------

a) Acta constitutiva y, en su caso, sus respectivas modificaciones. ----------

b) Poder notarial del representante legal que firmará el contrato. ----------

c) Identificación oficial vigente y con fotografía del representante legal. ----------

d) Cédula de Registro Federal de Contribuyentes. ----------

e) Comprobante de domicilio con vigencia no mayor a 3 meses. ----------

f) En su caso, escrito de estratificación de empresa en términos del artículo 3 de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. ----------

g) Escrito en términos del artículo 50 y 60 de la LAASSP. ----------

h) Escrito bajo protesta de decir verdad que no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público, o en su caso que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de interés. (Ley General de Responsabilidades Administrativas DOF 18-07-2016). ----------

i) Opinión positiva de cumplimiento de obligaciones fiscales emitida por el SAT vigente a la firma del contrato, en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación. ----------

j) Opinión positiva de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social vigente a la firma del contrato emitida por el IMSS, en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y del ACUERDO ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR publicado en el DOF el 27 de febrero de 2015 y su modificación mediante el ACUERDO ACDO.AS1.HCT.260220/64. P.DIR, publicado en el DOF el 30 de marzo de 2020. ----------

k) Constancia vigente de situación fiscal emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) en los términos establecidos por las "Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de amortizaciones" publicadas en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 28 de junio del 2017. ----------

En caso de que el licitante: ----------

a) No se encuentre registrado ante este instituto o; ----------

b) Cuente con Registro Patronal, pero se encuentre dado de baja o; ----------

c) No tenga personal que sea sujeto de aseguramiento obligatorio, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 12 de la LSS. ----------

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Acta de Adjudicación Directa

Adjudicación Directa Nacional Número AA-050GYR019-E17-2021

No podrá obtener la citada Opinión, por lo cual dicho licitante podrá dar cumplimiento a tal requerimiento presentando lo siguiente: ----------

I. Documento emitido por este Instituto (resultado de la consulta en el sistema para obtener la Opinión), en el que se haga constar que no se puede emitir la Opinión de cumplimiento, de conformidad con la Regla Quinta del Anexo único del ACDO.SAI.HCT.101214/281.P.DIR; ----------

II. Escrito libre, bajo protesta de decir verdad, que no le es posible obtener la multicitada Opinión, justificando el motivo y anexando el documento en el que conste que no se puede emitir la misma y; ----------

III. En el caso de que el licitante manifieste que presta sus servicios a través de trabajadores subcontratados con un tercero, deberá de presentar en tal caso, junto con la documentación citada en los dos párrafos anteriores, la Opinión de cumplimiento de obligaciones del subcontratante, desde luego, vigente y positiva (lo anterior en términos del artículo 15-A de la LSS). ----------

---

En caso de que el licitante no cuente con trabajadores debido a que celebró contrato de prestación de servicios con otra empresa que es la que tiene contratados a los trabajadores (outsourcing), deberá presentar dicho contrato, así como escrito libre en el que manifieste que no se encuentra obligado debido a tal situación y opinión positiva vigente de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social de la empresa subcontratada emitida por el IMSS. ----

---

En caso de que el participante forme parte de un grupo comercial y uno de los entes que forma parte del grupo se encarga de administrar la plantilla laboral de todas las empresas que lo conforman, será necesario que exhiba el documento que acredite la subcontratación para situarse en el supuesto del párrafo anterior. ----------

---

En caso de que el participante no cuente con trabajadores, deberá presentar escrito libre en el que manifieste que no se encuentra obligado a inscribirse ante el IMSS, por lo que no puede obtener la opinión de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social. ----------

---

Para los casos de contratos que se formalicen con personas físicas que presten sus servicios por sí mismos y por lo tanto no cuentan con un Registro Patronal ni tengan trabajadores registrados en el Instituto, el particular deberá de manifestar mediante escrito libre, bajo protesta de decir verdad, que no le es posible obtener la multicitada Opinión, justificando el motivo y anexando el documento (resultado de la solicitud de Opinión que le da el Sistema institucional) en el que conste que no se puede emitir la misma. ----------

---

En el caso de aquellos patrones (proveedores o contratistas y sus subcontratados) que tengan más de un Registro Patronal ante el Instituto y alguno o más de uno de estos Registros no se encuentre al corriente en el cumplimiento de las multicitadas obligaciones, no se podrá considerar que se encuentra al corriente en el cumplimiento de dichas obligaciones, aun cuando el registro patronal

Acta de Adjudicación Directa

Adjudicación Directa Nacional Número AA-050GYR019-E17-2021

que haya utilizado para el contrato que se trate si se encuentre al corriente en sus pagos, por lo que deberá regularizar todos sus Registros a efecto de poder obtener la Opinión positiva. ----------

---

En caso de que el participante cuente con trabajadores contratados bajo el régimen de honorarios asimilados a salarios, deberá presentar el(los) contrato(s) con los que acredite el régimen de contratación, así como escrito libre en el que manifieste que no se encuentra obligado a inscribirse ante el IMSS debido a tal situación, por lo que no puede obtener la opinión de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social. ----------

---

En caso de que el licitante se encuentre inscrito en el Registro Único de Proveedores y Contratistas de CompraNet, deberá remitir únicamente la documentación referida en los **incisos h), i) j) y k).** --

---

De conformidad con el artículo 48 de la LAASSP y de la fracción III del artículo 85 de su Reglamento se informa al proveedor que deberá entregar en la citada División de Contratos, la Garantía de Cumplimiento de Contrato por el monto máximo adjudicado dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del mismo. ----------

---

De conformidad con el artículo 37 fracción VI de la LAASSP, así como con el numeral 5.3.8 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social y el numeral 7.1.3.2.2.3, del Manual de Organización de la Dirección de Administración este Acto es presidido por el Ingeniero Vicente Callejas Serrano, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios. ----------

---

No existiendo otro asunto que tratar, se da por terminado este procedimiento a las **12:15 horas** del día de su fecha de inicio, esta acta consta de **5 (cinco) hojas**, adjuntándose como parte integrante de la misma **1 (una) hoja del Formato CAAS 01 y 1 (una) hoja de propuesta económica,** por lo que la rubrican al margen y firman al calce para la debida constancia de notificación de la misma y efectos legales procedentes, la persona que interviene en todas y cada una de las hojas que integran el acta. ----------

---

Por el Instituto Mexicano del Seguro Social: ----------

Titular de la División de Contratación de Activos y Logística (Área Contratante)	**Vicente Callejas Serrano**

---------- **Fin del Acta** ----------

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

FORMATO CAAS 01

ASUNTO: Solicitud de dictamen sobre la procedencia de excepción al procedimiento de Licitación Pública para llevar a cabo la contratación del "Servicio de Centros de Contacto", por un monto mínimo de $42,308,966.74 (cuarenta y dos millones trescientos ocho mil novecientos sesenta y seis pesos 74/100 M.N.) y un monto máximo de $64,999,927.52 (sesenta y cuatro millones novecientos noventa y nueve mil novecientos veintisiete pesos 52/100 M.N.) I.V.A incluido en ambos casos, periodo comprendido a partir del 01 de febrero y hasta el 30 de abril de 2021.

ORDINARIA X EXTRAORDINARIA

DÍA 27 **MES** 01 **AÑO** 2021.

CANTIDAD Y DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES O SERVICIOS	MOTIVACIÓN Y FUNDAMENTACIÓN	ACUERDO AC-07/SO-01/2021
"Servicio de Centros de Contacto"	Artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3 fracción IX, 22 fracción II, 26 fracción III, 40 y 41 fracción III y 47 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), así como 71, 72 fracción III y 85 de su Reglamento.	**El Comité Resuelve:** **Dictamina favorablemente por unanimidad, la excepción a la licitación pública para llevar a cabo la contratación del servicio.**

CONTRATO ABIERTO (Artículo 47)	SI	DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	114	MONTO: Mínimo $42,308,966.74 pesos Máximo $64,999,927.52 pesos
ABASTO SIMULTÁNEO (Artículo 39)	NO	PRECIOS SUJETOS A AJUSTE	NO	LUGAR DE ENTREGA: ANEXO 2
CONTRATO PLURIANUAL (Artículo 25)	NO	TRATADOS DE LIBRE COMERCIO	NO	CONDICIONES DE ENTREGA: ANEXO 2

DIRECCIÓN DE FINANZAS VOCAL SUPLENTE	DIRECCIÓN DE PRESTACIONES MÉDICAS VOCAL SUPLENTE	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO VOCAL SUPLENTE
PRESIDENTE		**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS VOCAL**

LIC. RAFAEL RICARDO SÁNCHEZ RAMOS
SECRETARIO TÉCNICO

ANEXO 1

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 PLANEACIÓN Y CONTRATOS**	**Contrato Número** **P1M0044**

ANEXO 3

"DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE **03** HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

SIN TEXTO

N° 09 52 76 61 5300/2021000**0099** Ciudad de México, a 03 de febrero de 2021

Lic. Claudia Patricia Rodríguez Dorantes
Titular de la División de contratos
P r e s e n t e

Me refiero a la formalización del Acta de Adjudicación Directa Nacional número AA-050GYR019-E17-2021, en la que con fecha 29 de enero de 2021, se adjudicó al Proveedor Infocredit S. de R.L. de C.V., para la prestación del "Servicio de Centros de Contacto", por un monto mínimo de $42'308,966.74 (cuarenta y dos millones trescientos ocho mil novecientos sesenta y seis pesos 74/100 M.N.) y un importe máximo de $64'999,927.52 (sesenta y cuatro millones novecientos noventa y nueve mil novecientos veintisiete pesos 52/100 M.N.), ambos montos incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Sobre el particular me permito precisar que el suscrito fungirá como Administrador del Contrato, no obstante se apoyará para la revisión y validación de los servicios, de los titulares de las áreas requirentes y responsables del seguimiento de cada una de las campañas.

Sin otro particular por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS
3 FEB 2021
RECIBIDO
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ing. Eduardo Oropeza Ortíz
Coordinador de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional adscrito a la DIDT

(*) *Las copias se enviarán a través del SICGC*

* **Lic. Fernando González Velázquez.** - Coordinador Técnico de Redes y Telecomunicaciones.
* **División de Telecomunicaciones.**

EOO*mas

SIN TEXTO

Oficio N° 09 52 76 61 5300/2020001220

Ciudad de México, a 21 de diciembre de 2020

Lic. Leonardo Alvarado Velázquez
Coordinador de Servicios
Administrativos de la DIDT
P r e s e n t e

Con relación al inicio del procedimiento de contratación del ***"Servicio de Centros de Contacto"*** para el ejercicio 2021.

Al respecto y a efecto de atender de manera oportuna las necesidades en materia de Tecnología de la Información y Comunicaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social, les informo que el suscrito, C. Ing. Eduardo Oropeza Ortiz, con cuenta de correo electrónico: eduardo.oropeza@imss.gob.mx y teléfono 5238-2700, extensión 11911, fungirá como **"Administrador del Contrato"**, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 2 fracción V, 74, y 84 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social; numeral 4.17 y 5.3.15 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, y conforme a lo previsto en el numeral 7.1.2., del Manual de Organización de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico vigente, así como el "*ACUERDO por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de julio de 2018.

Sin otro particular por el momento, hago propicia la ocasión para enviarles un cordial saludo.

Atentamente

Ing. Eduardo Oropeza Ortíz
Coordinador de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional adscrito a la DIDT

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EOO/jom/rvm

SIN TEXTO