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 Continuidad 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 la **C. MARÍA GABRIELA QUINTANAR OLVERA**, en su carácter de Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, 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, 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.- La C. María Gabriela Quintanar Olvera, Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, quien acredita su personalidad mediante nombramiento expedido a su favor, contenido en el oficio número 09 52 17 1000/397, de fecha 17 de mayo de 2021, registrado bajo el número 2021/125 en términos de lo dispuesto en los artículos 75 fracción VI y 77 fracción XI del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, suscrito por el Titular de la Dirección de Administración, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente instrumento jurídico, de conformidad con lo establecido en los artículos 268 A de la Ley de Seguro Social y 69 último párrafo del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, así como en los numerales 7.1.3.2.2 apartado 12 del Manual de Organización de la Dirección de Administración del Instituto Mexicano del Seguro Social y 5.4.13 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social.

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 Continuidad 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 0000113077-2021, emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Presupuesto de Operación en Ámbito Central, de fecha 29 de abril de 2021, documento que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

I.7.- Con fecha 21 de mayo de 2021, en la Sesión Extraordinaria número 03/2021, el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS), mediante Acuerdo número AC-7/SE-03/2021, dictaminó procedente el supuesto de excepción al Procedimiento de Licitación Pública para llevar a cabo la contratación del "Servicio de Continuidad de Centros de Contacto", por el periodo comprendido a partir del día siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de julio de 2021.

I.8.- Con fecha 28 de mayo 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 oficio de adjudicación, notificó a **"EL PROVEEDOR"** la adjudicación del procedimiento de Adjudicación Directa número **AA-050GYR019-E110-2021**, 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.".

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 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, del cual 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.

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) MORALES IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: REGISTRO PATRONAL, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON 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.8.- Cuenta 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, del cual 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"**.

II.9.- Cuenta 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, del cual 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"** y cualquier otra entidad fiscalizadora, deberá proporcionar la información relativa al presente contrato que en su momento se requiera, generada desde el procedimiento de adjudicación hasta la conclusión de la vigencia, a efecto de ser sujetos a fiscalización de los recursos de carácter federal.

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

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, 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

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 Continuidad 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 oficio de notificación 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 **$22,200,000.00 (VEINTIDÓS MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y por la cantidad máxima de **$55,500,000.00 (CINCUENTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.)** incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 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), el importe detallado y documentado en el "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de Continuidad 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" aplicará para el cálculo del valor de ocupación total diaria la siguiente fórmula:

Fórmula de Ocupación.

(Tiempo hablado o tiempo de conversación electrónica (Talktime) + Tiempo en Espera (Hold Time) + Transferencia o Tiempo de trabajo después de la llamada (AfterCallWork)/Tiempo hablado o tiempo de conversación electrónica (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, incluyendo telefonía y medios electrónicos.

Previo a la entrega de la documentación en el Área de Trámite de Erogaciones, **"EL PROVEEDOR"** deberá entregar el CFDI acompañado 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 de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones de la Dirección de Finanzas, ubicada en Calle Gobernador Tiburcio Montiel número 15, Colonia San Miguel Chapultepec, Código Postal 11850, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, en la Ciudad de México, de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 14:00 horas, la representación impresa del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) y la documentación comprobatoria que acredite la entrega de los servicios, previa validación y autorización que para tal efecto realice el Administrador del contrato (Titular de 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 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 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".

"EL PROVEEDOR" podrá optar por cobrar a través de factoraje financiero conforme al programa de cadenas productivas de Nacional Financiera, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo con **"EL INSTITUTO"**.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** reciba pagos en exceso deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que establezca la Ley de Ingresos de la Federación, en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades 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 los administradores de las campañas, 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 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, oficio de notificación de adjudicación del procedimiento del cual deriva el presente contrato, este último 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 día natural siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de julio de 2021, de conformidad con lo señalado en el oficio de notificación de adjudicación.

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 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"** requiriéndose que cuente con al menos dos ubicaciones. El site principal deberá estar dentro de la zona metropolitana de la Ciudad de México.

Para las campañas señaladas en el Anexo Técnico, 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 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 día natural siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de julio de 2021, de conformidad con lo señalado en el oficio de notificación de adjudicación.

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

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

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 Federal de Protección a 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 **"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, 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 del artículo 81 fracción VI del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 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, 10º

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.

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 12 de los Términos y Condiciones incluidos 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 12 de los Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

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.
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.

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.

"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 **"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 del presente contrato, 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"**.
  - 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 el contrato de servicios que se celebre 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:

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.

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, **"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 y Términos y Condiciones"

Anexo 2 (dos) "Propuesta Técnica, Propuesta Económica y Oficio de Notificación 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 **11 de junio 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. MARÍA GABRIELA QUINTANAR OLVERA
Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos

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

C. ALEJANDRO CANASI LOZANO
Representante Legal

"ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"

C. EDUARDO OROPEZA ORTIZ
Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional

RRSR/HRJ/JMHN

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

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 **P1M0144**

ANEXO 1 (UNO)

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE **79** HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

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: 0000113077-2021

[ ] 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. 576 RECIBIDO EL 23/04/2021 "SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO".

Fecha Elaboración: 29/04/2021

Total Comprometido (en pesos): $ 55,500,000.00
Cuenta: 42061506 SERVI INTEGR TELECOMUNICACIÓN Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 500000
Partida Presupuestaria SHCP: 31901 Servicios integrales de telecomunicación

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos)

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	37,000.0	18,500.0	0.0	0.0	0.0	0.0

DISPONIBLE (en miles de pesos)

0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en numeral 7.2.10 de la Norma Presupuestaria del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y de lo establecido en el artículo 8°, 144 y 148 del Reglamento Interior del IMSS, responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero 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 Div de Ctrl y Seguimiento al Ppto de Oper en Ámbito Central

DIA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No. _____

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS) : $ _____.00

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COORDINACIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA
DIVISIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO AL PRESUPUESTO DE OPERACIÓN EN EL ÁMBITO CENTRAL
CERTIFICACIÓN PRESUPUESTAL

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 Continuidad de Centros de Contacto

2021

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

CONTENIDO

1. Introducción General 5
2. Glosario de Términos 5
3. Objetivo: 15
4. Alcance 16
5. Normas oficiales o especificación técnica. 18
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 26
b. De las instalaciones del Licitante. 28
c. Características de la herramienta del CC IMSS ofertada por el Licitante. 29
d. Características de las salas de capacitación del CCIMSS. 31
e. De la Conectividad 32
f. Del Sistema de Monitoreo 36
g. Interfaces con otros elementos del solicitante del servicio. 38
h. Servicios adicionales que se deben ofertar, documentar, describir, habilitar e incluir: 39
Chat. 42
Correo Electrónico. 44
Servicios Web. 46
Páginas Web. 46
Servicios a través de redes sociales. 47
i. Servicio de estaciones de servicio tipo PS-P. 50
j. Perfiles Operativos. 51
Agente Básico o Estándar (PS-I). 51
Agente Especializado (PS-I Especializado). 54
Posiciones PS-P Especializado DIR 54
Agente Especializado (PS-I Especializado MST). 55
Agente Especializado (PS-I Especializado OIC). 55
Agente Especializado (PS-I Especializado Dirección de Prestaciones Médicas DPM). 55
Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato 56
Gerente de Operación. 57
Gerente de Calidad 57
Gerente de Capacitación 58
Supervisor de operación. 58
Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment para dimensionar los PSI de cada campaña con base en los indicadores de calidad 59
Analista de Calidad 59
8. Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad 59
Proceso de Capacitación y Desarrollo. 64
Aseguramiento de la Calidad 65
9. Necesidades de Infraestructura Operativa 66
Componentes habilitadores PS-P, PS-I, PS-I Especializados, y Supervisores. 66
Equipo de Monitoreo 70
Equipo de cómputo en Instalaciones del Instituto para agentes PS-P y PS-I, PS-I Especializado, deberá cumplir con las siguientes características mínimas: 71
10. De las Bases de Datos 75
11. De las Bases de Conocimiento, CRM (Customer Relationship Management) y BI (Business Intelligence). 76

12. Mesa de Ayuda 78
13. Horario de prestación del Servicio 85
14. Niveles de Servicio 86
15. Reportes y Soportes para la aceptación de los servicios 87
16. Inicio y Finalización de los servicios 97
17. Habilitación de servicios e infraestructura de Centro de Contacto en instalaciones del Instituto para proyectos especiales 98
18. De la transición y/o migración de los servicios 101
19. Plan de Trabajo para la Implementación de la solución de Centros de Contacto IMSS (IMSS) 104
20. Prevalencia del Anexo Técnico 105
21. Verificación de los Servicios 106
22. Formato de declaración de no conflicto de interés 111
23. Firma de elaboración, revisión y aprobación 112
24. Relación de Anexos: 113

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
Ver 0.1	08/09/2020	Elaboración	Ing. Fernando González Velázquez
Ver 0.2	17/09/2020	Revisión	Ing. Fernando González Velázquez
Ver 0.3	21/12/2020	Actualización	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Ver 0.4	31/03/2021	Actualización	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Ver 0.5	05/04/2021	Actualización	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Ver 1.0	05/04/2021	Aprobación	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz

Anexo Técnico
Servicio de Continuidad de Centros de Contacto

1. Introducción General

La prestación del Servicio de Continuidad de Centros de Contacto IMSS, 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) Mecanismos de respuesta automatizada (BOT e Inteligencia Artificial), 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 de Continuidad de Centros de Contacto IMSS 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.

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 Anexo técnico y sus Apéndices, se considerará que no cumple con lo requerido en el presente 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.
Área Usuaria	Se refiere al área usuaria del IMSS, quien cuenta con las facultades y capacidad normativa para tomar decisiones sobre la operación de esa campaña guiones de atención, guías de calidad, cantidad de operadores y validación de entregables.
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).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 o texto que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la interacción 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 texto a voz y reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto)
Agente Virtual Avanzado Tipo A	Sistema interactivo de respuesta de voz o texto 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 texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto) y la utilización de inteligencia artificial 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 o texto 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 texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto) y la utilización de inteligencia artificial 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 interacciones atendidas, a fin de realizar clasificaciones por temas consultados o tipo de interacción.
Área Requirente	Área del Instituto responsable de la administración, operación y control de los recursos que integra el contrato de Centro de Contacto.
Área Técnica	Área dentro del Instituto responsable de la solicitud, gestión y puesta en marcha de los requerimientos de las Áreas Usuarias del servicio de Centro de Contacto.
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 / BOT	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", 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. El Área Técnica/Requirente determinará al licitante, 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 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 captura	Se refiere a la precisión de información que los agentes deben capturar de manera correcta del usuario, de acuerdo con el marco de referencia de información entregado por el Instituto.
Campañas	Operaciones específicas para la atención de acuerdo con los medios de captación (telefonía, chat, correo electrónico y redes sociales, entre otros) solicitados por el Área Usuaria.
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).
Centro de Contacto IMSS o CCIMSS	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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 bi-aural o mono-aural 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, 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 ésta 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 Área Usuaria vs. el número real de agentes del licitante conectados.
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.
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).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ISO 27001:2013	ISO 27001 es una norma internacional que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan. El estándar ISO 27001:2013 para los Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información permite a las organizaciones la evaluación del riesgo y la aplicación de los controles necesarios para mitigarlos o eliminarlos. La aplicación de ISO-27001 significa una diferenciación respecto al resto, que mejora la competitividad y la imagen de una organización.
ISO 9001: 2015	La ISO 9001:2015 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.
ITIL	Conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de TI (Information Technology Infrastructure Library, por sus siglas en inglés), el desarrollo de TI y las operaciones relacionadas con la misma, así como un conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI.
IVR	Sistema interactivo de respuesta de voz que provee de forma automática a los usuarios con menús 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 spech 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.
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.
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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

PS-I	Modelo de Servicio de Continuidad 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 Continuidad 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 Continuidad 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 / Área Requirente	Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI) de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS y la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones (CTRT)
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 diseñado para realizar determinadas operaciones que se consideran propias de la inteligencia humana.

3. Objetivo:

Establecer la descripción, características y especificaciones técnicas que deberán cumplirse para la prestación del "Servicio de Continuidad de Centros de Contacto" del Instituto Mexicano del Seguro Social.

3.1. Antecedentes

El CCIMSS establece como uno de sus principales objetivos proporcionar un punto de contacto donde se otorga información oportuna para acceder a los trámites y servicios Institucionales con calidad y buen trato a través de los siguientes Canales de Servicio o Medios de Captación los cuales pueden ser entre otros: Telefónicos (Inbound, Outbound o Blended), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Correo Electrónico, Chat, Redes Sociales, Aplicativos Móviles, 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 y servicios 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 Servicio 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Proporcione secuencia 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, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, Bot e inteligencia artificial.
- 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. 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 Blended, Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Correo Electrónico, Chat, Redes Sociales, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, Bot, inteligencia artificial *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 éste 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 presento Anexo Técnico, Términos y Condiciones y sus Apéndices, deben ser desarrollos en esquemas web services o similar, garantizando su reutilización por el Instituto.
- 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 el Licitante para la prestación del servicio podrá ser nuevo o semi-nuevo siempre y cuando se encuentre en buenas condiciones de uso y con vida útil por 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 semi-nuevos siempre y cuando se encuentre en buenas condiciones de uso y con vida útil durante la vigencia de la prestación de los servicios objeto del presente Anexo Técnico.

- Para cada campaña que integra 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 Continuidad de Centros de Contacto (CCIMSS), este deberá estar actualizado a la versión más reciente disponible en el mercado con estatus de liberación al consumidor final, para lo cual el licitante deberá presentar al

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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, este deberá estar desarrollado por personal certificado en las plataformas comerciales sujetas de ser modificadas o adecuadas, para lo cual el licitante deberá presentar al inicio del servicio y de manera al menos semestral, copia de los certificados del personal con los cuales proporciona los servicios objeto del presente proceso de contratación.
- 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 servicios, 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 servicios por cada campaña.
- Para el pago de los servicios, el licitante deberá presentar la documentación probatoria de la prestación de los mismos previamente conciliada con el Área Requirente, incluyendo el soporte probatorio, íntegro, veraz y verificable de los registros de las interacciones desde su inicio de atención hasta su conclusión y en su caso encuesta de satisfacción, por lo que en caso de no contar con esta información probatoria no será susceptible a trámite de pago.

5. Normas oficiales o especificación técnica.

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

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

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 como parte de su proposición, se considerará que no cumple con lo solicitado en el presente documento incluyendo las funcionalidades y requerimientos descritos en el anexo técnico y los 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 IMSS, 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
  - Servicios Web
  - Administración de Base de datos (mecanismos de respaldo)
  - Herramientas CRM y BI
  - BCP/DRP (Plan de Continuidad de Negocio y Recuperación en Caso de Desastre).

  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, de acuerdo con lo solicitado en el presente Anexo Técnico.

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 Continuidad de 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.

En caso de presentarse por parte del Licitante cambios a la solución propuesta, en su plataforma operativa, o en su solución tecnológica sin autorización por escrito por parte del administrador del contrato, 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:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Servicio básico que deberá ofrecer el Licitante:

- Dar atención del Servicio de Continuidad de Centros de Contacto en los horarios y días que indique el Instituto, en el Apéndice correspondiente a cada campaña.
- 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/blended 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 del contrato 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) en las instalaciones del Licitante y el aprovisionamiento de Posiciones de Servicio Propias (PS-P) que incluyan todos los elementos habilitadores para el desempeño de sus actividades (aparato telefónico, diademas alámbricas e inalámbricas, computadora, mampara, silla, herramientas de software y hardware) en las instalaciones del Instituto.
- 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, 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 6 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 del contrato/área técnica. El administrador de contrato/área técnica deberá 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 Blended, 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.

Para 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 Blended durante la vigencia del contrato de acuerdo con 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 de Continuidad de Centros de Contacto (CCIMSS) "de punta a punta" 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 Multicanal (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 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 de Continuidad de Centro de Contacto (CCIMSS) en cada inmueble.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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, 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, deberán 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 el enero-agosto 2020, 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:

Campañas	2020 Interacciones Atendidas
Telefonía - Derechohabiente 1º y 2º Nivel	767,338
Telefonía - Contribuyente 1º y 2º Nivel	540,634
Chat - Derechohabientes 1º y 2º Nivel	213,676
Chat - Contribuyentes 1º y 2º Nivel	222,975
Mail - Derechohabiente 1º y 2º Nivel	26,100
Mail Contribuyente 1º y 2º Nivel	2,805
Cita Médica	2,242,879
Planificatel	1,846
Total Pensionados	126,144
Pensionados Inbound	122,792
Pensionados Chat	3,352
Mesa de Servicio Tecnológico	54,697
Total Dir	317,431
DIR Atencion	29,615
DIR Denuncias	4,036
Cobranza DIR (Out)	258,646
SIDEIMSS	4,576
SIROC	12,553
VERIF PERS	8,005
Total Codigo Infarto	4,372
Codigo Infarto-Centro Médico	2,516
Codigo Infarto-La Raza	1,856
Centros Vacacionales	8,514
Velatorios	2,676
Bienestar Social	3,386
MPEC	241,342
OIC	19,098
OMT	101,897
Empleador	19,810
Persona Trabajadora del Hogar	34,586
Banco de Sangre	15,005
OMT Información	163,103
OMT Programación SSP	112,783
Entrega de Medicamentos	54,701
Salud Mental	3,959
Entrega de Medicamentos Out	1,129,604
Nueva Normalidad	57,534
Miguel Hidalgo	1,118
	6,490,013

Citas Agendadas	2020 Citas
	2,318,457

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 de redundancia 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 al día natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudicación, deberá proporcionar por escrito al Instituto, el nombre de la persona responsable que fungirá 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 Continuidad de Centros de Contacto.

Las cartas de recomendación o constancia laboral deberán indicar nombre completo, funciones y actividades suscintas 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.

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 01800, cabezas de grupo y números fijos (DID´s) 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 que correspondan a los servicios de comunicaciones de líneas telefónicas o troncales asociadas a los números telefónicos 01800, cabezas de grupo, números fijos (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 01800, cabezas de grupo y números fijos 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 01800, cabezas de grupo y números fijos (DID´s), de igual manera el Licitante deberá incluir 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 al Área Usuaria correspondiente a cada campaña para los efectos conducentes, de acuerdo con los lineamientos que establezcan los administradores de contrato.

El Licitante deberá proporcionar al Instituto dentro de los dos días naturales siguientes a la fecha de notificación de la adjudicación, 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 20 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 en el presente documento, 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

de la afectación d) acciones realizadas para recuperar la operación, e) análisis post-mortem 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 20 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 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 de Continuidad de Centros 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 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 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 fundations, 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 al menos 3 personas de calidad y/o operación con la certificación como coordinador o implementador 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 Continuidad 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).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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, texto a voz, voz a texto, 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 Continuidad 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 contratación, 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, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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, Bot, inteligencia artificial, texto a voz, voz a texto, 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 oficial.
- 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/o el administrador del contrato.
- 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 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 enrutar la interacción dependiendo de la disponibilidad de los Agentes de acuerdo con 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 internet 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 la Ciudad de México o área conurbada 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

realizar la capacitación y contar con la herramienta tecnológica que permita la capacitación remota del CCIMSS de la campaña que se solicite.

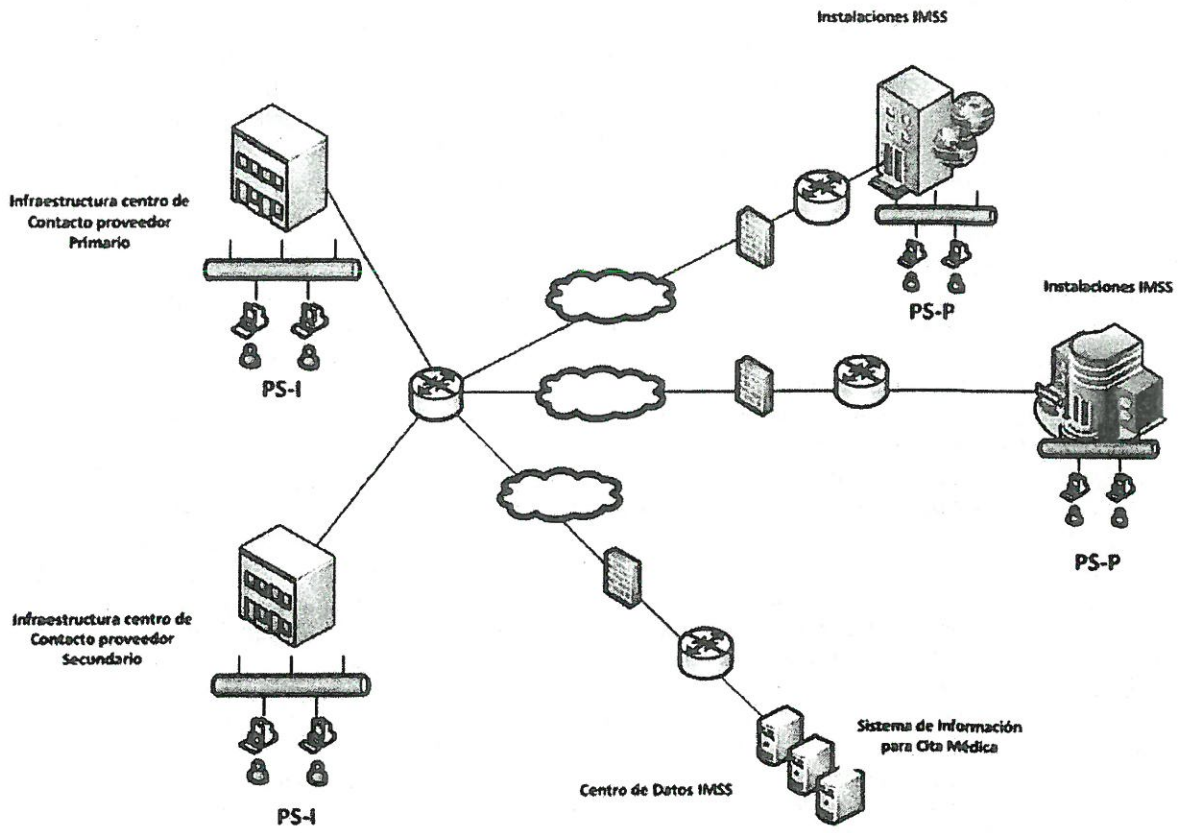
- Las salas de capacitación deberán contar con el espacio suficiente para que el personal cuente con la comodidad necesaria para la realización de sus actividades.
- La capacitación del Licitante al personal IMSS, se realizará en instalaciones del Instituto.

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 será a cargo del licitante.

El diagrama general se muestra a continuación precisando que para el caso de los enlaces de PS-P, se deberán entender tantos enlaces como sitios con este servicio:



- El Licitante deberá detallar, documentar y proporcionar 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, 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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 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-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 y Yo crezco, es Av. Paseo de la Reforma No 476 planta baja ala oriente Col. Juárez, C.P. 06600, 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 2020 correspondió 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, Ciudad de México.
    - Las instalaciones de las campañas Cita Médica, Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas y Asistencia Médica Telefónica, se ubican en Hamburgo No. 18, Col Juárez, CP 06600 Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México.

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

- 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 a la fecha de notificación de adjudicación 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; el administrador de contrato 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 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 los que por razones operativas del Centro de Contacto (CCIMSS) pudieran sumarse, deberán tener acceso tanto a la red de computo del Licitante, como a la red del Instituto, para lo cual:

- El Licitante deberá considerar todo el equipamiento de seguridad perimetral (Firewalls, switches y cableado de datos) que permitan habilitar esta funcionalidad.
- 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texot, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada) y todas aquellas necesarias para dar cumplimiento a lo solicitado en el presente documento, su 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 Interoperabildad 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 al administrador del contrato, 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.

- Permitirá verificar y visualizar 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 responsable de la administración del contrato 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 el administrador del contrato, 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 al administrador del contrato 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 con la finalidad de efectuar el monitoreo desde las ubicaciones definidas para estas pantallas y equipos de cómputo personal. Los sistemas de cómputo

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 al número telefónico 01800 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 termino del mencionado contrato, los números 01800 y DID se enuncian a continuación:

    - Campaña denominada Cita Médica Telefónica (800 681 25 25).
    - Campañas diversas dentro de las que destacan Contribuyente, Derechohabiente y Yo Crezco (800 6232323). El Licitante deberá contemplar para la campaña "Yo Crezco" que la solución tecnológica propuesta cuente con la capacidad de recibir y transferir llamadas del Call Center "Yo Crezco-Formal1" (SAT) al Centro de Contacto (CCIMSS), mediante un número 800 o bien, mediante un DID. Para realizar las transferencias al SAT, será a través del número 800 463 67 28 (01800INFOSAT, DID actual 41 60 46 99), seguido de la opción "0" o la que sea definida por el Instituto, la opción se encuentra en configuración y desbordará a un PS-I. Adicionalmente en este 01800 se brinda servicios a las campañas Pensionados, OIC, Cobranza DIR, SIROC, SIDEIMSS, Centros Vacacionales y unidad de Congresos, Velatorios, así como las campañas que el Instituto determine.
    - Campaña (800 624 64 64).
    - Campaña Centros Vacacionales (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)
    - Campaña Orientación Médica Telefónica 800 2222 668 (800 2222 OMT)
    - 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 licitantes 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 sus Apéndices y Términos y Condiciones 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 01800 y troncales asociadas, así como los DID requeridos que le ceda el Instituto o que solicite que se habiliten para uso del servicio del CCIMSS.
- Para cada uno de estos servicios 01800, el Licitante deberá habilitar un DID adicional local en la Ciudad de México, Monterrey, N.L. y/o Guadalajara, JAL., por medio de la cual puedan ser accesadas cada una de estas campañas, esto es, cada campaña deberá de ser accesada tanto por el 01800 correspondiente como por el número local en la Ciudad de México, Monterrey, N.L. y/o Guadalajara, Jal., 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 01800 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, proveer y administrar un conmutador (PBX), servidor de telefonía o equivalente.
- Proporcionar, habilitar, configurar, poner a punto, proveer y administrar un sistema ACD o equivalente, con posibilidad de segmentar la atención por medio de grupos especializados (Skills) de

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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, 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 aquellas campañas 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 ó 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, OIC 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 ofertar, proporcionar, detallar y habilitar las estaciones integrales de trabajo de los agentes, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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.

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 características 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.
- La solución propuesta por el Licitante asignará un PS-I y PS-P para la atención de solicitudes por parte de los usuarios.
- 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, subcalificación 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 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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-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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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 (texto a voz, voz a texto 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:

- 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, texto a voz, voz a texto, texto a texto para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 6 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 del contrato 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 interacción, 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, BOT, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, 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, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, 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 6 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 del contrato 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 interrumpidas por el licitante a lo largo de la llamada, 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.

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, 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-off.
- 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-off 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 administrador del contrato, 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:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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 Inbound, Outbound y Blended 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 bi-aural o mono-aural, 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-I 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 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 por hora agente registrada en la herramienta provista por el Licitante, los servicios de las campañas se facturarán considerando los horas de servicio devengadas, esto es, las horas 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 de horas contabilizadas por agente" 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 Chat 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 (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 correos electrónico, el pago será por evento.

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

Agente Especializado (PS-I Especializado).

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

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

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

Posiciones PS-P 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.

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 computo 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).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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, 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:

- 1 Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato.
- 1 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.
- 1 Gerente de Calidad para el contrato.
- 1 Gerente de Capacitación para el contrato
- 1 supervisor de operación por cada 15 PS-I.
- 1 Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment por cada 150 posiciones de servicio PS-I con base en los indicadores de calidad.
- 1 Analista de calidad por cada 30 PS-I.

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 (título), la acreditación será con título 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 1 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 Operación.

- 1 Gerente de Operación por parte del Licitante: para campañas con 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
- 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 para el contrato.
- Dedicado 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.
- Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida (Cédula Profesional).
- Experiencia: De al menos un año en servicios de Calidad en Centros de Contacto y Atención a Clientes.
- 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Gerente de Capacitación

- Gerente de Capacitación por parte del Licitante: un gerente de capacitación por el contrato.
- Dedicados a la operación del servicio en el Instituto con experiencia en la solución tecnológica ofertada.
- Objetivos del puesto: Mantener el buen funcionamiento del personal adscrito a su área.
- 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 con el cuadro de flujo de trabajo.
  Determinar, en conjunto con planeación, los picos de trabajo y coordinar la inserción de nuevos colaboradores del 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.
  Elaborar herramientas para mejorar el desempeño y rendimiento de los sub alternos.
- 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 un año 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 de operación.

El Licitante deberá acreditar un supervisor de operación por cada 15 PS-I por campaña.

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.

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 bachillerato, carrera técnica o licenciatura.
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 bachillerato, carrera técnica o licenciatura.
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.
- El Licitante, debe comprometerse a proporcionar a los servidores públicos del Instituto, la capacitación necesaria para el uso de los sistemas, infraestructura y en general la solución tecnológica ofertada que se utilizará para la prestación de los servicios.
- El Licitante antes de iniciar los proceso de capacitación estipulado en el presente documento y en los Apéndices, deberá contar con el VoBo del administrador del contrato, 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

certificados académicos, documento donde se detalle la experiencia laboral y la copia de los certificados correspondientes al dominio del uso de la infraestructura ofertada. El instituto se reserva el derecho de verificar los expedientes y conocimientos que considere convenientes.

- El 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 VoBo 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 el administrador del contrato solicite su capacitación al licitante.
b. Operadores PS-I.

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

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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, Mesa de Servicios Tecnológicos y Cita Médica o cualquier otra que genere e indique el Instituto, serán evaluados en los temas institucionales, a través de una herramienta de evaluación en línea proporcionada por el Licitante (se deberá detallar la solución de evaluación en línea), a la cual deberá tener acceso para su consulta las áreas del Instituto. Para iniciar la prestación del servicio, los PS-I deberán obtener una calificación mínima aprobatoria (85/100) en el proceso de evaluación de cada campaña. El contenido de la evaluación la definirá el personal del área requirente que administre la campaña correspondiente del Instituto.
- El Licitante para asegurar la vigencia del conocimiento sobre los temas institucionales por parte de los PS-I, a partir del inicio del contrato evaluará durante su vigencia al personal cada tres meses, para continuar prestando el servicio el PS-I debe de obtener una calificación mínima aprobatoria (85/100) en el proceso de evaluación de cada campaña.
- Cuando los PS-I tengan en sus evaluaciones calificación menor a 85/100 no serán considerados aptos para atención de campañas en el Centro de Contacto del IMSS.
- Para los PS-I con calificación aprobatoria de 85 y hasta 99 se deberán generar planes de retroalimentación en aquellos temas que requieran reforzar el conocimiento para asegurar que cuentan con todos los conocimientos mínimos necesarios para otorgar el servicio, aplicando nuevamente la evaluación de conocimiento, Los procesos de evaluación deberán ser autorizados por el personal que el área requirente designe.
- La programación de la capacitación se incluirá en un plan de trabajo entre el Instituto y el Licitante donde se establecerán los temas a impartir, los mecanismos de evaluación, los tiempos de capacitación y los resultados mínimos a alcanzar por los participantes.
- El Licitante deberá proporcionar la capacitación del personal PS-I, PS-P, PS-I Especializados, PSI Especializado MST, supervisores y directivos del Instituto, en el manejo y operación de la Solución del Centro de Contacto propuesto por el Licitante, en grupos de 10 personas de cada una de las áreas requirentes en instalaciones del IMSS (en las campañas que aplique), para lo cual el Licitante deberá habilitar la infraestructura de cómputo y comunicaciones necesaria (se deberá detallar). Para esta capacitación y habilitación de equipo se realizará un plan de trabajo por parte del Licitante donde incluirá los requerimientos necesarios para la instalación del equipo.
- El Licitante deberá de capacitar y evaluar mediante una herramienta en línea (proporcionada por el Licitante) para la aplicación de evaluaciones a PS-I, supervisores, capacitadores, agentes de calidad, del Licitante, así como PS-P, PS-I Especializados, 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, el administrador 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 90 PS-I.
- Para las campañas Derechohabiente y Contribuyente en sus medios de atención telefonía, medios electrónicos y Cita Médica, se requiere que el Licitante cuente con la plantilla necesaria para atender el número de llamadas e interacciones recibidas en los distintos medios de captación.
- El Licitante una vez que sea adjudicado deberá proporcionar personal dedicado para atender las campañas Derechohabiente y Contribuyente telefonía, Medios Electrónicos, Cita Médica, Mesa de Servicios Tecnológicos y las que en éste documento menciona así como en sus respectivos apéndices haga referencia o requiera el Instituto, en las instalaciones que para este efecto determine el Instituto, para lo cual deberá incorporar como parte de su propuesta la presentación del currículum en donde se establezca la experiencia laboral, el cumplimiento del nivel académico y certificaciones en el uso de la infraestructura ofertada e instalada.
- Además de lo aquí descrito, las campañas que así lo requieran y a través de sus apéndices que forman parte del presente 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 es de 5 horas, en las cuales personal del Instituto capacitará al personal del Licitante en los roles de: capacitadores, supervisores, analistas de calidad y PS-I.
    - Como máximo 10 días naturales posterior al inicio de operación, se requiere que el Licitante cuente con la plantilla completa.
    - El Licitante deberá contar con una herramienta informática que le permita la comunicación y programación de citas con los sistemas del Instituto detalladas en el Apéndice Cita

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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.

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

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 bi-aural o mono-aural.
- 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) en instalaciones del Instituto para PS-I, PS-I Especializados y PS-P.

- 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, planta baja, 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, Delegación. Álvaro Obregón Ciudad de México 01000, para el detalle referirse al Apéndice correspondiente.
- El licitante deberá ofertar los componentes habilitadores para las campañas Cita Médica en el inmueble ubicado en Durango No. 289 Col. Roma, C.P. 06700 Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Para la prestación del servicio PSP 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 PSP en instalaciones del Instituto, las mamparas deberán contar con las especificaciones solicitadas por el Instituto, esto en virtud a que se requiere el número de estaciones de acuerdo a cada servicio solicitado dentro de espacios físicos finitos, la consideración de las dimensiones se hacen con base en el espacio físico asignado y finito incluyendo estaciones de supervisor y estaciones de personal con discapacidad, así mismo el mobiliario a ser utilizado por el personal de atención PS-P, PS-I. PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en las instalaciones del Instituto deberá incluir aislantes de ruido para evitar confusión entre las diferentes llamadas simultáneas que se reciben y atienden, así como espacio de almacenamiento mínimo para objetos y artículos propios de la operación y documentación sensible, los cuales deberán integrar mecanismos de seguridad para resguardo. Las 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 la comisiones mixtas de seguridad e higiene en el IMSS.

- Para la prestación del servicio PSP en instalaciones del Instituto, las especificaciones de las mamparas solicitadas por el Instituto, se realizaron considerando el número de estaciones de acuerdo a cada servicio solicitado en el presente documento, con base en el espacio físico asignado y finito incluyendo estaciones de supervisor y estaciones de personal con discapacidad, así mismo el mobiliario a ser utilizado por el personal de atención PS-P, PS-I. PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en las instalaciones del Instituto deberá incluir aislantes de ruido para evitar confusión entre las diferentes llamadas que se reciben y atienden, así como espacio de almacenamiento mínimo para objetos y artículos propios de la operación y documentación sensible, los cuales deberán integrar mecanismos de seguridad para resguardo. Las 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 mecanismo de seguridad (llave) en parte superior del mobiliario descrito en los Componentes habilitadores PS-P, PS-I, PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en instalaciones del Instituto, deberá garantizar la seguridad e impedir razonablemente la apertura no autorizada.

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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 secuencia 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.), 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.

Para el caso de reemplazo de equipo electrónico utilizado por los PS-P, PS-I Especializados, PS-I Especializados (CPU, monitor, ratón, teclado, diadema, no-break, entre otros.), éste deberá ser sustituido 8 horas posteriores a la notificación por escrito hecha al Licitante por parte del área 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 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. Las pantallas podrán ser nuevas o semi-nuevas en buen estado, durante la vigencia del servicio.

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 80 estaciones (PSI)	1 estación adicional por cada bloque de 80 estaciones	1 pantalla de monitoreo adicional por cada bloque de 80 estaciones
Para campañas con PSP con al menos 40 estaciones	1	1
Para campañas con PSP con más de 40 estaciones	1 estación adicional por cada bloque de 40 estaciones	1 pantalla de monitoreo adicional por cada bloque de 40 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 del contrato.

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

Las computadoras utilizadas Instalaciones del Instituto por agentes PS-P y PS-I, PS-I Especializado deben cumplir con las siguientes características mínimas, considerando que este equipo puede ser nuevo o semi-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
- Memoria RAM de 4GB.
- Sistema operativo Windows en idioma español o similar
- Sistema de oficina que incluya procesador de texto, hoja de cálculo en idioma español.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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.

El equipo de impresión en instalaciones del Instituto será únicamente la campaña Denuncias OIC.

Para los equipos de cómputo en instalaciones del Instituto a utilizar por Mesa de Servicio de Tecnológico y Supervisores PS-P, 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-I Especializados MST y Supervisores en Instalaciones del Instituto y no así en las instalaciones del licitante.
- Las computadoras que se especifican serán utilizadas para la operación del personal de atención 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,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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
- Memoria RAM de 8GB.
- Sistema operativo Windows en idioma español
- 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.

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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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.

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.

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 deberán incluir al menos las siguientes funcionalidades, para lo cual el Licitante debe 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 proporcionar reportes diarios de las interacciones que se tengan por cada campaña y medio de captación, así como la información estadística de las operaciones.
- 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,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 8 a 21 horas en días hábiles incluyendo sábado de 8 a 14 horas, asimismo, proporcionar al Instituto al menos 5 personas de soporte en sitios IMSS (distribuidos principalmente en conjunto Tokio-Toledo-Reforma, CMN Siglo XXI, CMN La Raza, Av. Revolución, Villalongin 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:

Campaña	Estacionalidad de trabajo	PaV	PSiP	PSiP Especializado	Bilingüismo	Tiempo de Inicio Atención Campaña	Grabación	Reporte
Derechohabiente, Contribuyente, Trabajadoras del Hogar, Banco de Sangre	150 -200	120 – 150 Instalaciones del proveedor	30 -50 Reforma 476	0	dic-20	06-dic	si	si
Cita Médica	90 -150	90 -150 Instalaciones del proveedor	0	0	dic-14	04-jun	si	no
Cobranza y Servicios DIR	40 -50	0	40 -50 Toledo 21	0	1 Multicampaña	Variable	si	si
Denuncias ante el Órgano Interno de Control (OIC)	08-dic	0	0	08-dic Av Revolución	1 Multicampaña	oct-30	si	no
Mesa de Servicios Tecnológicos (MST)	14 - 20	0	07-oct Toledo 21	7 – 10 Toledo 21	1 Multicampaña	10-dic	si	no
Planificatel	01-mar	0	0	1-3 instalaciones del proveedor	1 Multicampaña	abr-15	no	no
Pensionados	04-dic	04-dic Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	03-oct	si	si
Centros Vacacionales y	08-dic	0	08-dic	0	1	oct-20	si	no

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Anexo Técnico
Servicio de Continuidad de Centros de Contacto

Campaña	Estaciones de trabajo	PS-I	PS-P	PS-P Especializado	Supervisores	Tiempo de Atención Telefónica min	CRM	BI
Unidad de Congresos			CMN SXXI		Multicampaña			
Velatorios	02-may	02-may Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	may-15	si	no
Código Infarto CMN Siglo XXI	05-dic	0	0	5 – 12 CMNSXXI	1 Multicampaña	jul-15	no	no
Código Infarto CMN La Raza	05-dic	0	0	5 – 13 CMN La Raza	1 Multicampaña	jul-15	no	no
Bienestar Social	02-may	02-may Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	02-jun	no	no
Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas	02-may	02-may Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	04-ago	si	no
Orientación Médica Telefónica	30-60	15-30 instalaciones del proceedor	0	15 -30 Instalaciones del proveedor	1 Multicampaña	mar-15	si	no
Subrogación de Hospitales Privados	20-40	oct-20 Instalaciones del proveedor	0	oct-20 Instalaciones del proveedor	1 Multicampaña	oct-25	si	no
Entrega de medicamentos	20	20 Instalaciones del proveedor	0	0	2	Variable	si	si
Nueva Normalidad	15 - 20	25 – 38 Instalaciones del proveedor	0	0	1	5 – 7	no	no
CVOED	2	2 Reforma 476	0	0	0	5 – 10	no	no
Salud Mental	13	0	0	38	0	10 – 15	si	no

Campaña	Base de Conocimiento	IVR	Consulta BD	Servidores de cómputo IMSS	Servidores de Cómputo Proveedor	01-800	Liga Enlace Telecom
Derechohabiente, Contribuyente, Trabajadoras del Hogar, Banco de Sangre	si	si	Acceder Registro Patronal	no	si	800-623-23-23	32 – 50 Reforma-Toldo-Toledo
Cita Médica	si	si	Acceder SIMF Vigencia de Derechos	no	si	800 681 25 25	10 Hamburgo 18
Cobranza y Servicios DIR	si	si	SICAP SINDO	si	no	800-623-23-23	32 – 50 Reforma-Toldo-Toledo
Denuncias ante el Órgano Interno de Control (OIC)	si	si	Local	si	no	800-623-23-23	10 Revolución
Mesa de Servicios Tecnológicos (MST)	si	si	Remedy	no	si	PBX IMSS	32 – 50 Reforma-Toldo-Toledo
Planificatel	si	si	CONAPO	no	si	800 624 64 64	no
Pensionados	si	si	Local	no	si	800-623-23-23	32 – 50 Reforma-Toldo-Toledo
Centros Vacacionales y Unidad de Congresos	si	si	OF Matica OF Hotel	no	si	800-623-23-23	10 Centro Médico Siglo XXI
Voluntarios	si	si	No	no	si	800 134 23 76 800 1FIBESO	No
Código Infarto CMN Siglo XXI	si	si	Intracard	no	si	800 936 37 43 800 9 EMERGE	10 Centro Médico Siglo XXI
Código Infarto CMN La Raza	si	si	Intracad	no	si	800 936 37 43 800 9 EMERGE	10 Centro Médico La Raza
Bienestar Social	si	si	Actividades	no	si	800-623-23-23	No

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Campaña	Base de Conocimiento	IVR	Consulta BD	Servidores de cómputo IMSS	Servidores de Cómputo Proveedor	01-800	Mbps Enlaces Telecom
			Culturales y Deportivas				
Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas	si	si	MicroSoft Dynamics (local)	no	si	Llamadas de salida	10 Hamburgo 18
Orientación Médica Telefónica	si	si	Acceder SIMF ECE Vigencia de Derechos	no	si	800 2222668 800 2222 OMT	no
Subrogación de Hospitales Privados	si	si	Funsalud	no	si	800-213-26-84	no
Entrega de medicamentos	si	si	Farmacia	no	si	800-953-04-96	32 – 50 Reforma-Tokio-Toledo
Nueva Normalidad	si	si	Remedy	no	si	800-953-01-29	60 Reforma-Tokio-Toledo
CVOED	no	no	no	no	si	Llamadas de salida	No
Salud Mental	no	si	Acceder Vigencia de Derechos	no	si	800-222-26-68	60

Anexo Técnico
Servicio de Continuidad de Centros de Contacto

No.	Conceptos del Servicio	Unidad de Medida	Minimo	Máximo
	Atención Telefónica			
	Llamadas de Entrada			
1	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de líneas a cargo del Instituto	HORAS	1,667	4,167
2	Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		73,384	183,461
3	Agente Especializado (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		16,711	41,778
	Llamadas de Salida			
4	**Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor**	HORAS	5,064	12,659
	Posiciones Propias de Servicio			
5	Minutos PS-P (Posiciones Propias de Servicio)	HORAS	4,375	10,938
	IVR (Interactive Voice Response)			
6	Minutos de uso de IVR (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)	HORAS	68,028	170,071
	Correo Electrónico			
7	de Salida (incluyendo atención al caso)	por mensaje	4,517	11,292
8	Envío Masivo	por envío masivo	85	214
	Chat (Mensajería en Internet)			
9	Atención por Chat	Minutos con segundos	9,278	23,195
	Redes Sociales (Mensajería en Internet)			
10	Atención por Redes Sociales	HORAS	299	748
	Mensajes de Texto (SMS)			
11	de Salida	por mensaje	258,627	646,567
12	de Entrada	por mensaje	4,275	10,688
13	envío masivo	por envío masivo	4,275	10,688
	Mensajes de Voz			
14	Mensaje de Voz (blaster)	por Mensaje	23,362	58,406
	Inteligencia de Negocio			
15	Agente Virtual Básico	por Evento	418	1,046
16	Agente virtual avanzado Tipo A	por Evento	418	1,046
17	Agente virtual avanzado Tipo B	por Evento	418	1,046
	Servicios Adicionales			
18	Buzón de Voz	por Servicio	418	1,046
19	Mesa de Ayuda	por Servicio	2	6
	Habilitación de servicios e infraestructura de Centro de Contacto en instalaciones del Instituto para proyectos especiales			
20	Costo mensual por los 6 meses por el servicio	por Servicio mensual	2	6
21	Costo de incrementales de canales	por Evento	30	75
22	Costo de incrementales de asientos (LICENCIAS)	por Evento	4	10
23	Costo de migración	por Evento	1	1
24	Tiempo de afectación de la migración			

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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, pagina 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 secuencia a los servicios y campañas del Centro de Contacto (CCIMSS) que pudieran verse afectadas, deberán estar situadas en la Ciudad de México o área conurbada de la Ciudad de México (Megalopolis) 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 continuación 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 la unidades medico administrativas, en cuyo 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Día (s)	Horario
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 Pensionados, Planificatel:

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

Campaña Órgano Interno de Control:

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

Campaña Velatorios, 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 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 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 del contrato.
- La herramienta electrónica de colaboración que proporcione el Licitante, contendrá un repositorio de contenido no estructurado que incluya documentos, comunicados, mensajes, artículos,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 y administrador del contrato, 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 y administrador del contrato.

El licitante deberá integrar como parte de su propuesta de BI los tableros de información en los que se muestre todo lo referente a 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 y administrador del contrato.

El licitante deberá efectuar la entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones, especificados en los documentos Anexo Técnico y Apéndices por cada una de las campañas que forman parte integral del presente instrumento, 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 y administrador del contrato.

Desde el inicio de operaciones del Centro de Contacto (CCIMSS), en el apéndice de cada campaña se establecerán los tiempos de entrega de reportes e informes, cualitativos y cualitativos de manera enunciativa más no limitativa, siempre y cuando estén de conformidad al presente anexo técnico.
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.

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 caso 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.

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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 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 y administrador del contrato, 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 sus Apéndices. 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.

El Licitante debe 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 las áreas usuarias:

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	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 UMF utilizada para agendamiento Así como Cancelación de citas Confirmación de citas	Quincenal y Mensual (al segundo día hábil posterior al corte, antes de las 11:00 horas).
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)

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
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 No contactados	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)
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)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
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 disponibles de disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto, Este reporte servirá de apoyo para la aplicación de deductivas	Mes vencido (dentro de los primeros 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 proyecto CCIMSS incluyendo detalles de configuraciones y conexiones, la cual será sujeta a la verificación por parte del área Técnica del Instituto o un tercero que para este fin designe.	30 (treinta) días naturales posteriores al inicio de la prestación del servicio y actualizada de manera trimestral o 15 días naturales posteriores a algún cambio sustancial de la infraestructura con la que se brinda el servicio por parte del Licitante.
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	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas para Derechohabiente y

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
			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.	Contribuyente en sus diferentes medios de atención)
14	Bitácora estadística de correlación	Campaña Derechohabiente y Contribuyente, Campaña Cobranza DIR y MST	Informe de correlaciones de temas institucionales liberados al Licitante. 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.	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)
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	Mensual (al quinto día hábil –antes de las 11:00 horas)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
			incluir una propuesta de reporte la cual será enunciativa más no limitativa y deberá de ser revisada y validad por personal institucional.	
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.	Este reporte 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 las áreas usuarias 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.

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 a través del administrador del contrato 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 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:

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

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 01 800 y números telefónicos locales, iniciando estos trámites al menos 90 días naturales previo a la finalización de la vigencia del contrato.
- Proporcionar un plan de transferencia y/o migración para la conclusión de los servicios que hubiere prestado, en el cual deberá detallar las actividades a efectuar previo al término de la vigencia del contrato específico.
- Colaborar y facilitar las labores de transferencia y/o migración de los servicios, incluyendo la cesión de uso de los números 800 y números telefónicos locales, a quien el Instituto designe en un plazo no mayor a 60 días naturales previos a la finalización de la vigencia del contrato específico.
- Designar al personal necesario para integrarse al grupo de trabajo que se constituya con el personal que determine el Instituto, a efecto de cumplir los objetivos de la transición y/o migración del servicio.
- El Licitante deberá entregar al Instituto, al término del contrato, toda la información recibida y generada durante la vigencia del mismo, así como los materiales y documentos que, en su caso, le hubiere proporcionado el Instituto para la prestación del servicio.
- Durante los 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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

- 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 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 se compromete a entregar los diagramas conceptuales y árboles de decisión de las aplicaciones desarrolladas para brindar servicio al instituto.
- 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 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

Actualmente el IMSS cuenta con un laboratorio en el que prueba diferentes mecanismos de atención automatizada e integraciones para mejorar la experiencia del ciudadano.

Atendiendo a lo anterior, 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 de continuidad a la infraestructura tecnológica y su licenciamiento marca MITROL, la cual permite la gestión de campañas y proyectos diversos, por lo cual el Licitante deberá ofertar, detallar, documentar, proporcionar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- Dar continuidad al 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.
- 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.
- A partir del día posterior a la notificación de la adjudicación, fecha en que el licitante dará continuidad a la operación y al licenciamiento de denominado MITROL y la infraestructura habilitada en el sitio IMSS.
- El licitante deberá incluir en su propuesta dar continuidad a la infraestructura y los componentes necesarios para brindar servicios de Centro de Contacto que incluyan Inteligencia artificial (AI), tales como:
    - Bot
    - 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
    - Agentes 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Respuesta sin Agente
- Detectar respuesta de grabaciones
- Gestión de listas de contacto
- Conexión a bases de datos externas
- Exportar datos
- Inbound & Outbound Blended
- 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
    - HPAA
- El licitante deberá dar continuidad al licenciamiento e infraestructura mediante incrementales por encima de 300 canales de conformidad al Anexo 2 Propuesta Económica.
- La solución de infraestructura a la que el licitante deberá dar continuidad incluye 20 licencias de agente.
- El licitante deberá ofertar la continuidad del 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

Se cuenta con un periodo de tres meses contados a partir de la fecha de adjudicación para llevar a cabo la migración de los servicios a la nueva plataforma.

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 secuencia 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 el Licitante deberá proponer, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

Previo 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 número telefónicos 01800 y números locales que el Licitante haya utilizado para las Campañas del Instituto durante la vigencia del contrato, así mismo, el Licitante deberá brindar al Instituto o a quien él designe, todas las facilidades para realizar la portabilidad de los números telefónicos mencionados en los tiempos y formas definidas por el Instituto.
- El Licitante debe 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.

Derivado de que la prestación del servicio será en modo continuidad del servicio por un periodo de tres 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.
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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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.
Al no existir estas reconfiguraciones, se acepta operar bajo los parámetros operativos utilizados en el contrato inmediato anterior.

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 adjudicación, 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 a la adjudicación:
- 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 aplicación 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 01800 correspondiente a fin de que el Licitante gestione su uso y pago periódico durante la vigencia del contrato.
- El Licitante deberá designar al personal necesario para integrarse al grupo de trabajo que se constituirá por un representante de cada una las campañas y ventanilla única a efecto de cumplir los objetivos de la transición y migración del servicio.
- El Licitante de ser necesario al inicio del contrato o durante la vigencia del mismo, incorporará en sus sistemas de cómputo, toda la información, sistemas o aplicaciones que le proporcione el Instituto para la prestación de los servicios.
- Es responsabilidad del Licitante asegurarse que la transición y migración del servicio sea transparente para los usuarios, para ello, el Licitante se asegurará que cada una de las campañas de CCIMSS cuente con la estructura operativa de acuerdo a perfiles requeridos, aplicativos tanto del Licitante como de "El Instituto" para que operen las campañas. El Licitante deberá asegurarse de que la transición y migración de cada una de las campañas del CCIMSS sea de acuerdo al plan de trabajo.

20. Prevalencia del Anexo Técnico

El presente Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones, tienen supremacía o prioridad sobre los apéndices de este proceso de contratación, por lo qué en caso de existir contradicción entre ellos, lo establecido en el anexo técnico prevalecerá sobre lo establecido en los apéndices.
Lo anterior, atendiendo a las disposiciones de control presupuestal y la Ley de Austeridad Republicana, privilegiando su artículo tercero.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

21. 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 ACTUACIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS, OTORGAMIENTO Y PRÓRROGA DE LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES Y CONCESIONES

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

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

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

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 / Teléfono 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)			[redacted]	
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				

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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				
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 específica que soporta el Centro de Contacto			
18	Piso de operación, equipamiento y agentes operando			
19	Atención de llamadas de entrada Inbound			
20	Atención de llamadas de salida Outbound			
21	Atención de llamadas de entrada y salida Blended			
22	Discador predictivo de llamadas Inbound, Outbound y Blended			
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			

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

	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 analizara y determinará el cumplimiento de este requisito.

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

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

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

22. 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 _____.

23. Firma de Revisión y Aprobación

Elaboró, Revisó y Autorizó

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

24. Relación de Anexos:

I. Campaña Derechohabiente, Contribuyente, Trabajadoras del Hogar, Banco de Sangre
II. Campaña Cita Médica
III. Campaña Cobranza y Servicios DIR
IV. Campaña Denuncias ante el Órgano Interno de Control (OIC)
V. Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos (MST)
VI. Campaña Planificatel
VII. Campaña Pensionados
VIII. Campaña Centros Vacacionales y Unidad de Congresos
IX. Campaña Velatorios
X. Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI
XI. Campaña Código Infarto CMN La Raza
XII. Campaña de Bienestar Social
XIII. Campaña Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas
XIV. Campaña Orientación Médica Telefónica
XV. Campaña de Confirmación de citas de 2º nivel
XVI. Seguridad Perimetral para el servicio de CCIMSS
XVII. Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES

SERVICIO DE CONTINUIDAD DE CENTROS DE CONTACTO

2021

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Contenido

1. Objetivo del documento. 4
2. Descripción del servicio. 4
3. Programa de entregas. 5
4. Licencias permisos, registros, certificados o autorizaciones. 5
5. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros. 5
6. Visitas a las instalaciones institucionales. 5
7. Visitas a las instalaciones del licitante. 6
8. Plazo, lugar y condiciones de la prestación del servicio. 6
9. Confidencialidad 8
10. Modalidad de contratación. 13
11. Niveles de Servicio 13
12. Penas convencionales y deductivas 15
14. Causales de rescisión de contrato 29
15. Garantías 31
16. Proceso de Generación de Factura por parte del proveedor. 32
17. Forma de pago. 33
18. Mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados. 35
19. Criterio de evaluación. 35
20. Tipo de contrato. 36
21. Área requirente 36
22. Área técnica. 38
23. Responsable de la evaluación de las propuestas técnicas. 38
24. Ventanilla única entre el Instituto y el Proveedor 38
25. Administrador del contrato y responsable de la supervisión del servicio. 39
26. Firmas del documento. 39

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
Ver 0.1	08/09/2020	Elaboración	Ing. Fernando González Velázquez
Ver 0.2	17/09/2020	Revisión	Ing. Fernando González Velázquez
Ver 0.3	21/12/2020	Actualización	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Ver 0.4	31/03/2021	Actualización	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Ver 0.5	05/04/2021	Actualización	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Ver 1.0	05/04/2021	Aprobación	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz

ANEXOS
DIVISIÓN 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 Continuidad de Centros de Contacto".

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, Aplicativos Móviles, 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.

El licitante contará con un periodo a partir del día siguiente a la notificación de la notificación de la adjudicación para el desarrollo e implementación del servicio, pruebas, verificaciones de especificaciones físicas y funcionales, así como la capacitación específica del personal.

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

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

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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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.

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 licitante 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 día siguiente a la notificación de la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de julio de 2021

El plazo para la prestación del servicio será a partir del día siguiente a la notificación de la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de julio de 2021.

El licitante deberá entregar a partir del día siguiente a la notificación de la notificación de la adjudicación el plan de trabajo correspondiente para su validación por parte del área técnica.

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.

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 la adjudicación 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 documento Anexo Técnico y Apéndices.

b) Lugar en el que se prestará el servicio.

El servicio será proporcionado en las instalaciones propuestas por el proveedor adjudicado, requiriéndose que cuente con al menos dos ubicaciones. El site principal deberá estar dentro de la zona metropolitana de la Ciudad de México.

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 y grabaciones de interacciones, especificados en los documentos Anexo Técnico y Apéndices por cada una de las campañas que forman parte integral del presente instrumento, los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro, en caso de incumplimiento de la fecha de entrega se aplicará las deductivas correspondientes.

El Administrador del Contrato, será responsable de autorizar la facturación del servicio, 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.

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.

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.
- 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 (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 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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.

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

11. 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	A partir del día siguiente a la notificación de la notificación de la adjudicación

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Indicador	Nivel de Servicio a Cumplir
configurada para brindar la funcionalidad solicitada	
• 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 a la notificación de la notificación de la adjudicación
Porcentaje de abandono durante la vigencia del servicio.	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 con lo especificado en cada Apéndice
Disponibilidad del Servicio de 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) de agentes PS-I Especializado	Máximo 2 (dos) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud

Indicador	Nivel de Servicio a Cumplir
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.

12. Penas convencionales y deductivas

El Área Requirente/técnica determinara 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 servidor público Administrador del Contrato será el responsable del procedimiento para la aplicación de las deducciones para cada una de las campañas que integran el servicio y será el responsable de calcular y aplicar la deducción por prestación deficiente del servicio tomando en consideración lo siguiente:

- **Penas Convencionales**

De conformidad con lo establecido en el artículo 53 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 a la notificación de la notificación de la adjudicación	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 posterior a los 7 días del 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 personales, esto es, aplicar los procedimientos de borrado seguro	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.

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
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 continuidad de centros de contacto a entera satisfacción de las área 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 (el día posterior a la notificación de adjudicación) 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

La aplicación de deductivas deberá cumplir con lo establecido en el artículo 97 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que a la letra dice:

> *"Artículo 97.- Las deducciones al pago de bienes o servicios previstos en el artículo 53 Bis de la Ley serán determinadas en función de los bienes entregados o servicios prestados de manera parcial o deficiente. Dichas deducciones deberán calcularse hasta la fecha en que materialmente se cumpla la obligación y **sin que cada concepto de deducciones exceda a la parte proporcional de la garantía de cumplimiento que le corresponda del monto total del contrato.***
> ..."

Cabe señalar que el porcentaje de garantía de este contrato es del 10% sobre el monto total del contrato que en su momento sea adjudicado.

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 durate la vigencia del servicio.	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

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
				3. (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 ser atendidos en 13 horas naturales	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: 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% de la factura mensual de la campaña, 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

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
Satisfacción del usuario en el Servicio Telefónico, Chat y Correo Electrónico	85% de respuestas afirmativas de Satisfacción	0.5% de la factura mensual de la campaña, por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	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 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% de la factura mensual de la campaña 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 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% 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 servicios 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

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
				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 propuesta, en su plataforma operativa, o en su solución tecnológica sin autorización por escrito por parte del administrador del contrato.	100%	5%	20%	2.5 % de la facturación mensual promedio durante la vigencia de cada campaña por cada día natural de atraso
Soportes de facturación	100% de la información solicitada en Anexo Técnico y Apéndice de las campañas que integran el CCIMSS	$ 5,000.00 por cada día hábil de atraso	5%	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 servicios)	100% de la información solicitada en Anexo Técnico	$ 5,000.00 por cada día hábil de atraso	5%	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 servicios, entregables periódicos y de única vez, certificaciones y licencias, así como todo lo requisitado en el anexo técnico, apéndices y términos 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 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 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 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 5 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 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
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.

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
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: 220,500 -Total del tiempo de servicio No disponible: 4,000 -Nivel de Servicio a cumplir: 99% -Deductiva: 1% X cada medio punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio. **Aplicación de la fórmula** 1. [(220,500 – 4,000) / (220,500)] * 100= 98.18 2. (99% - 98.18%)*2= 1.64 3. 152,145 - 1.64*= $2,495.00
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.	$1,000.00 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: $1,000.00 **Aplicación de la fórmula:** 5 X $1,000= $5,000.00
	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	$500.00 por cada hora y/o fracción de atraso imputable al proveedor en un horario de 08:00 a 18:00 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 = $500.00 **Aplicación de la fórmula** 4 X $500.00 = $2,000.00

	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.	$1,000.00 por cada día de atraso imputable al proveedor.	100%	(Tiempo total de atraso en días) * ($1,000.00) = Importe a deducir de la factura	**Datos:** - Tiempo total de atraso en días: 2 - Deductiva: $1,000.00 **Aplicación de la fórmula:** 2 x $1,000.00 = $2,000.00
	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: $10,000.00 **Deductiva: 3%** **Aplicación de la fórmula:** $10,000.00 X .03% = $300.00
Envío de SMS y BL con enmascarado o DID único	En caso de identificarse mensajes sin enmascarado con el remitente "IMSS/800 institucional" 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 = $5,000.00
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.	$2,600.00 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: $2,600.00** **Aplicación de la fórmula:** 10 X $2,600.00 = $26, 000.00
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: $1,000.00** **Aplicación de la fórmula:** 2 X $1,000.00 = $2,000.00
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.	$100.00 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: $100.00** **Aplicación de la fórmula:** 15 X $100.00 = $1,500.00
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.	$1,000.00 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: $1000.00** **Aplicación de la fórmula:** 2 X $1,000.00 = $2,000.00

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Modificaciones a la "Solución ofertada"	15 días naturales después de la solicitud	$1,000.00 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: $1,000.00 **Aplicación de la fórmula:** 2 X $1,000 = $2,000.00

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
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 = $5,000.00 $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 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, 000.00) = Total de la deductiva	**Datos:** Días de atraso: 2 Deductiva: $10, 000.00 **Aplicación de la fórmula:** 2 X $10,000.00= $20,000.00
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 día posterior a la notificación de la adjudicación	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 = $5,000.00 $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.	$1,000.00 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: $1,000.00 **Aplicación de la fórmula:** 2 X $1,000.00 = $2,000.00

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 = $5,000.00 $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 = $150,000.00 $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.**	$1,000.00 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: $1,000.00 **Aplicación de la fórmula:** 5 X $1,000.00= $5,000.00
	Se deberá realizar un resguardo de la información de forma mensual conforme el calendario				

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

	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	$1,000.00 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: $1,000.00 **Aplicación de la fórmula:** 5 X $1,000.00= $5,000.00
	Capacitación en las fechas y horarios establecidos en el "Programa de Capacitación".	$500.00 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 = $500.00 **Aplicación de la fórmula** 4 X $500.00 = $2,000.00
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: $5,000.00 - Deductiva: $50,000.00 **Aplicación de la fórmula:** ($50,000.00) (5,000.00)= $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	$1,000.00 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: $1,000.00 **Aplicación de la fórmula:** 5*$1,000.00=$5,000.00

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 = $5,000.00 $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.

13. Prevalencia de los Términos y Condiciones

Los presentes Términos y Condiciones y su Anexo Técnico (Anexo 1), tienen supremacía o prioridad sobre los apéndices de este proceso de contratación, por lo qué en caso de existir contradicción entre ellos, lo establecido en el anexo técnico prevalecerá sobre lo establecido en los apéndices.

Lo anterior, atendiendo a las disposiciones de control presupuestal y la Ley de Austeridad Republicana, privilegiando su artículo tercero.

14. Causales de rescisión de contrato

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 área administradora del contrato y área técnica, con servicios funcionales de conformidad a lo establecido en el presente documento, en los primeros 3 días naturales posteriores al arranque establecido (el día posterior a la notificación de la adjudicación) 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.
- En caso de indisponibilidad del servicio por más de 8 horas hábiles continuas de cualquiera de las siguientes campañas:
- 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
- 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 PROVEEDOR" 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 total del contrato, sin considerar el impuesto al valor agregado, a favor de **"EL 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, inciso j y 5.5.5.10 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social.

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 será divisible y se hará efectiva de manera proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

La garantía de cumplimiento de las obligaciones del contrato únicamente podrá ser liberada mediante autorización que sea emitida por escrito por parte del Instituto en forma inmediata, siempre y cuando el proveedor haya cumplido a satisfacción del Instituto con todas las obligaciones contractuales, para lo cual deberá presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos.

Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Cuando el proveedor incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato que se celebre.
- Cuando se rescinda administrativamente el contrato.

La ejecución de las garantías será con independencia de la aplicación de las penas convencionales y deducciones que procedan y de la rescisión administrativa del contrato.

La ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

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.

El Administrador del Contrato solicitará al licitante la extracción de los registros facturables de la herramienta con la que se presta el servicio, dicha extracción será en las instalaciones de cada una de las campañas del CCIMSS con presencia del personal designado por cada campaña.

Previo a la presentación de las facturas, el Licitante deberá documentar los servicios para cada interacción ante las áreas correspondientes del Instituto, presentando la documentación y registros correspondientes a fin de ser analizados y validados antes de su trámite a pago. El Instituto podrá validar, de manera aleatoria, el origen y existencia de los números telefónicos e IP´s de correos electrónicos y chats de origen, realizando pruebas a los mismos, en caso de que el Licitante no cuente con la documentación o registros electrónicos para verificar su validez, dichas llamadas, chats y correos electrónicos de entrada y/o salida no podrán ser facturadas por el Licitante.

Los servicios (PS-I en sus diversas modalidades, PS-P en sus diversas modalidades, IVR, chat) considerarán minutos completos, es decir, no se redondearán las fracciones de segundo de cada evento, sino que, en su caso, estas fracciones de segundo de los múltiples servicios deberán sumarse hasta completar minutos enteros. Es decir, por ejemplo, una llamada de cuatro minutos y veinte segundos, no podrá cobrarse redondeando como 5 minutos, sino que en su caso, se deberá acumular los segundos fraccionados de diversos eventos, a fin de completar minutos enteros, mismos que podrán facturarse enteros y no fracciones, para lo cual en los reportes de consumo deberá detallarse los minutos con segundos de cada servicio conforme al tiempo exacto ejercido, así como la suma de los minutos completos y de los segundos de los diversos eventos, facturando únicamente los minutos completos.

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 Continuidad de Centros de Contacto", bajo los procesos administrativos del Instituto.

El Instituto aplicará para el cálculo del valor de **Ocupación** total diaria la siguiente formula:

Fórmula de Ocupación.

(Tiempo hablado o tiempo en conversación electrónica (Talktime) + Tiempo en Espera (Hold Time) + Transferencia o Tiempo de trabajo después de la llamada (AfterCallWork) / Tiempo hablado o tiempo en conversación electrónica (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 incluyendo telefonía y medios electrónicos.

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 Administrador del Contrato (Titular de 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, de conformidad con el Acuerdo relativo a la opinión de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social, publicado en el DOF, el 27 de febrero de 2015, con sus subsecuentes modificaciones publicadas en dicho medio, el 3 de abril de 2015 y 30 de marzo de 2020, "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 de que no esté vigente, que deberá obtenerla nuevamente.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que "EL INSTITUTO" tiene en operación, para tal efecto "EL PROVEEDOR" se obliga a proporcionar en su oportunidad el número de cuenta, CLABE, Banco y Sucursal a nombre del "EL PROVEEDOR", a menos que "EL PROVEEDOR" acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

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

Asimismo, "EL INSTITUTO" podrá aceptar a solicitud de "EL PROVEEDOR" que en el supuesto que tenga cuentas 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 los administradores de las campañas, 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 del 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, el Administrador de Contrato emitirá el "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de Continuidad de Centros de Contacto", la periodicidad del acta deberá ser mensual a partir de la firma del contrato del servicio solicitado y deberá realizarse dentro de los 5 días hábiles posteriores al cierre de mes.

19. Criterio de evaluación.

Por tratarse de un servicio de continuidad, la evaluación de la proposición o proposiciones, se realizará utilizando el criterio binario, por lo que se adjudicará a quien cumpla los requisitos establecidos por el Instituto en el Anexo Técnico y oferte el precio más bajo.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 Administrador de Contrato y 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. Paulina López Aviles	Coordinador de Atención y Orientación Titular de la División de Formación Estratégica de Atención y Orientación	paulina.lopez@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 10074 / 10075
Campañas: Cobranza DIR Servicios DIR Entrega de medicamentos	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 Dr. Sergio Rafael Claire Guzmán Dr. Erick Ramírez Arias	Titular de la Dirección General de la UMAE Cardiología CMN "Siglo XXI" Titular de la Dirección Médica de la UMAE Cardiología CMN Siglo XXI Titular de Urgencias UMAE Cardiología CMN Siglo XXI	guillermo.saturno@imss.gob.mx sergio.claire@imss.gob.mx erick.ramirez@imss.gob.mx	56 27 69 00 Ext. 22000 56 27 69 00 Ext. 21094
Campaña Código Infarto La Raza	Dr. José Arturo Velázquez Garcia	Titular de la Dirección General de la UMAE Especialidades CMN "La Raza"	jose.velazquezg@imss.gob.mx	57 27 59 00 Ext. 23000
Campaña Denuncias OIC)	Dra. Tzitzi Yunuen Martínez Roman Lic. Ricardo Jiménez Yáñez	Titular del Área de Quejas, Denuncias e Investigaciones del Órgano Interno de Control en el IMSS Jefe del Área de Atención Ciudadana	tzitzi.martinez@imss.gob.mx ricardo.jimenez@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext. 16612 52 38 27 00 Ext.

Área Usuaria/Campaña	Nombre	Cargo	Correo electrónico institucional	Teléfono y extensión
		adscrito al Área de Quejas, Denuncias e Investigaciones del Órgano Interno de Control en el IMSS		16530
(Campaña Cita Médica)	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. 16901
(Campaña Pensionados)	Act. Gabriel Omar Cabello León	Coordinador de Prestaciones Económicas	omar.cabello@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext, 12226
	Ing. María Laura Josefina Gutiérrez Vara	Titular de la División de Pensiones	laura.gutierrezv@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext, 12233
(Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos)	Lic. Jaime Enrique Galindo Polanco	Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Computo	ivan.franco@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext, 12026
	Lic. Juan Ramón García Padilla	Titular de la División de Mesa de Servicio Tecnológicos	juan.garciapa@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext, 12355
(Campaña Centros Vacacionales y Unidad de Congresos)	Lic. Ricardo Javier Moreno Argüelles	Titular de la División de Centros Vacacionales, Unidad de Congresos	Ricardo.morenoa@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)	Mtra. Maria Magdalena Castro Onofre	Titular de la Coordinación de Bienestar Social	magdalena.castro@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. 16902
	Dr. Ernesto Krug Llamas.	Titular de la División de Promoción a la Salud.	ernesto.krug@imss.gob.mx	57 26 17 00 Ext. 15854

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Área Usuaria/Campaña	Nombre	Cargo	Correo electrónico institucional	Teléfono y extensión
(Campaña Planificatel)	Ing. Fernando Gonzalez Velazquez	Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones	fernando.gonzalezve@imss.gob.mx	52 38 27 00 Ext, 11190, 91
(Campaña Orientación Medica Telefónica)	Dr. Manuel Cervantes Ocamp	Titular de la Coordinación de Atención Integral a la Salud en el Primer Nivel	manuel.cervantes@imss.gob.mx	57 26 17 00 Ext. 16902

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:

Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional

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.

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) 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 Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, fungirá como Administrador del Contrato.

26. Firmas del documento.

Elaboró, Revisó y Autorizó

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

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 **P1M0144**

ANEXO 2 (DOS)

"PROPUESTA TÉCNICA, PROPUESTA ECONÓMICA Y OFICIO DE NOTIFICACIÓN DE ADJUDICACIÓN"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE **70** HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

SIN TEXTO

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Anexo Técnico

Servicio de Continuidad de Centros de Contacto

2021

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

1. Introducción General

La prestación del Servicio de Continuidad de Centros de Contacto IMSS, 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) Mecanismos de respuesta automatizada (BOT e Inteligencia Artificial), 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 de Continuidad de Centros de Contacto IMSS 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.

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 Anexo técnico y sus Apéndices, se considerará que no cumple con lo requerido en el presente 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.

Área Usuaria	Se refiere al área usuaria del IMSS, quien cuenta con las facultades y capacidad normativa para tomar decisiones sobre la operación de esa campaña guiones de atención, guías de calidad, cantidad de operadores y validación de entregables.
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 o texto que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la interacción 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 texto a voz y reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto)
Agente Virtual Avanzado Tipo A	Sistema interactivo de respuesta de voz o texto 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 texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto) y la utilización de inteligencia artificial 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 o texto 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 texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto) y la utilización de inteligencia artificial 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 interacciones atendidas, a fin de realizar clasificaciones por temas consultados o tipo de interacción.
Área Requirente	Área del Instituto responsable de la administración, operación y control de los recursos que integra el contrato de Centro de Contacto.
Área Técnica	Área dentro del Instituto responsable de la solicitud, gestión y puesta en marcha de los requerimientos de las Áreas Usuarias del servicio de Centro de Contacto.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 / BOT	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", 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. El Área Técnica/Requirente determinará a Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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, será colocada para su posterior análisis, incluyendo el formato que esta información guardará.
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 captura	Se refiere a la precisión de información que los agentes deben capturar de manera correcta del usuario, de acuerdo con el marco de referencia de información entregado por el Instituto.
Campañas	Operaciones especificas para la atención de acuerdo con los medios de captación (telefonía, chat, correo electrónico y redes sociales, entre otros) solicitados por el Área Usuaria.
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).

Centro de Contacto IMSS o CCIMSS	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 bi-aural o mono-aural 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, 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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, incluye 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, será colocada para su posterior análisis, incluyendo el formato que ésta información guardará.
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 Área Usuaria vs. el número real de agentes de Infocredit, S. de R.L. de C.V. conectados.
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.
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 serán 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	ISO 27001 es una norma internacional que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan. El estándar ISO 27001:2013 para los Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información permite a las organizaciones la evaluación del riesgo y la aplicación de los controles necesarios para mitigarlos o eliminarlos. La aplicación de ISO-27001 significa una diferenciación respecto al resto, que mejora la competitividad y la imagen de una organización.
ISO 9001: 2015	La ISO 9001:2015 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.
ITIL	Conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de TI (Information Technology Infrastructure Library, por sus siglas en inglés), el desarrollo de TI y las operaciones relacionadas con la misma, así como un conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI.
IVR	Sistema interactivo de respuesta de voz que provee de forma automática a los usuarios con menús 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 spech 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.
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.
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 Continuidad 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 Continuidad 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 Continuidad 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 / Área Requirente	Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI) de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS y la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones (CTRT)
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 aplicará 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 diseñado para realizar determinadas operaciones que se consideran propias de la inteligencia humana.

3. **Objetivo:**

Establecer la descripción, características y especificaciones técnicas que se cumplirán para la prestación del "Servicio de Continuidad de Centros de Contacto" del Instituto Mexicano del Seguro Social.

3.1. Antecedentes

El CCIMSS establece como uno de sus principales objetivos proporcionar un punto de contacto donde se otorga información oportuna para acceder a los trámites y servicios Institucionales con calidad y buen trato a través de los siguientes Canales de Servicio o Medios de Captación los cuales pueden ser entre otros: Telefónicos (Inbound, Outbound o Blended), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Correo Electrónico, Chat, Redes Sociales, Aplicativos Móviles, 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 y servicios 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 Servicio 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 secuencia 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).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, Bot e inteligencia artificial.

- 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. Alcance

Los servicios que 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 Blended, Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Correo Electrónico, Chat, Redes Sociales, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, Bot, inteligencia artificial 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 éste 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 presento Anexo Técnico, Términos y Condiciones y sus Apéndices, deben ser desarrollos en esquemas web services o similar, garantizando su reutilización por el Instituto.
- 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 semi-nuevo siempre y cuando se encuentre en buenas condiciones de uso y con vida útil por 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 semi-nuevos siempre y cuando se encuentre en buenas condiciones de uso y con vida útil durante la vigencia de la prestación de los servicios objeto del presente Anexo Técnico.

- Para cada campaña que integra al CCIMSS, 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Para el caso del licenciamiento necesario para la correcta operación del Servicio de Continuidad de Centros de Contacto (CCIMSS), este estará actualizado a la versión más reciente disponible en el mercado con estatus de liberación al consumidor final, para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. presentará 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, este estará desarrollado por personal certificado en las plataformas comerciales sujetas de ser modificadas o adecuadas, para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. presentará al inicio del servicio y de manera al menos semestral, copia de los certificados del personal con los cuales proporciona los servicios objeto del presente proceso de contratación.
- 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 servicios, 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 servicios por cada campaña.
- Para el pago de los servicios, Infocredit, S. de R.L. de C.V. presentará la documentación probatoria de la prestación de los mismos previamente conciliada con el Área Requirente, incluyendo el soporte probatorio, íntegro, veraz y verificable de los registros de las interacciones desde su inicio de atención hasta su conclusión y en su caso encuesta de satisfacción, por lo que en caso de no contar con esta información probatoria no será susceptible a trámite de pago.

5. Normas oficiales 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, contará con las certificaciones siguientes:

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

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 como parte de su proposición, se considerará que no cumple con lo solicitado en el presente documento incluyendo las funcionalidades y requerimientos descritos en el anexo técnico y los 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 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.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. debe presentar su proposición técnica en hoja membretada y la última hoja estará 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. asegurarase 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. acreditará experiencia, capacidad y conocimiento para realizar la implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto IMSS, 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
  - Servicios Web
  - Administración de Base de datos (mecanismos de respaldo)
  - Herramientas CRM y BI

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- BCP/DRP (Plan de Continuidad de Negocio y Recuperación en Caso de Desastre).

Infocredit, S. de R.L. de C.V. acreditará que el personal propuesto se encuentra capacitado y que cuenta con los certificados que avale el dominio del uso de la infraestructura ofertada, de acuerdo con lo solicitado en el presente Anexo Técnico.

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 Continuidad de 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 proporcionará, habilitar y documentar el detalle de la composición y relación entre los componentes de la solución tecnológica ofertada.

En caso de presentarse por parte de Infocredit, S. de R.L. de C.V. cambios a la solución propuesta, en su plataforma operativa, o en su solución tecnológica sin autorización por escrito por parte del administrador del contrato, 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos en su propuesta lo siguiente:

Servicio básico que ofrecerá Infocredit, S. de R.L. de C.V.:

- Dar atención del Servicio de Continuidad de Centros de Contacto en los horarios y días que indique el Instituto, en el Apéndice correspondiente a cada campaña.
- 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/blended 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 del contrato 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) 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) en las instalaciones del Instituto.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. propondrá 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, 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 6 meses), presentará 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 se realizarán de manera conjunta por escrito al administrador del contrato/área técnica. El administrador de contrato/área técnica analizará 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 Blended, 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.

Para 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 Blended durante la vigencia del contrato de acuerdo con las necesidades de operación de cada campaña.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. tendrá que incluir, describir y detallar en su proposición, todo lo necesario para proveer el Servicio de Continuidad de Centros de Contacto (CCIMSS) "de punta a punta" 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. permitirá 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. debe incluir 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 Multicanal (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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. integrará 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 y PS-P será a través de la infraestructura proporcionada por Infocredit, S. de R.L. de C.V. 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 de Continuidad de Centro de Contacto (CCIMSS) en cada inmueble.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. dentro de su propuesta 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, 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., incluye 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. acreditará 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 proporcionará, 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. dentro de su proposición integrará los manuales e instructivos de operación y supervisión de la solución tecnológica ofertada y que será instalada. Asimismo, previo al inicio de la operación, entregará 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 el mes de enero-agosto 2020, 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. documente y detalle su solución ofertada, a efecto de demostrar que cuenta con la capacidad para atender al menos la operación descrita a continuación:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Campañas	2020 Interacciones Atendidas
Telefonía - Derechohabiente 1º y 2º Nivel	767,338
Telefonía - Contribuyente 1º y 2º Nivel	540,634
Chat - Derechohabientes 1º y 2º Nivel	213,676
Chat - Contribuyentes 1º y 2º Nivel	222,975
Mail - Derechohabiente 1º y 2º Nivel	26,100
Mail Contribuyente 1º y 2º Nivel	2,805
Cita Médica	2,242,879
Planificatel	1,846
Total Pensionados	126,144
Pensionados Inbound	122,792
Pensionados Chat	3,352
Mesa de Servicio Tecnológico	54,697
Total Dir	317,431
DIR Atencion	29,615
DIR Denuncias	4,036
Cobranza DIR (Out)	258,646
SIDEIMSS	4,576
SIROC	12,553
VERIF PERS	8,005
Total Codigo Infarto	4,372
Codigo Infarto-Centro Médico	2,516
Codigo Infarto-La Raza	1,856
Centros Vacacionales	8,514
Velatorios	2,676
Bienestar Social	3,386
MPEC	241,342
OIC	19,098
OMT	101,897
Empleador	19,810
Persona Trabajadora del Hogar	34,586
Banco de Sangre	15,005
OMT Información	163,103
OMT Programación SSP	112,783
Entrega de Medicamentos	54,701
Salud Mental	3,959
Entrega de Medicamentos Out	1,129,604
Nueva Normalidad	57,534
Miguel Hidalgo	1,118
	6,490,013

Citas Agendadas	2020 Citas
	2,318,457

Infocredit, S. de R.L. de C.V. dentro de su proposición integrará 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. dentro de su propuesta detalla y describe los mecanismos de redundancia 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. al día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo, proporcionará por escrito al Instituto, el nombre de la persona responsable que fungirá como Administrador o Ejecutivo de Cuenta del contrato, quien contará 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). Contará 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 Continuidad de Centros de Contacto.

Las cartas de recomendación o constancia laboral indicarán nombre completo, funciones y actividades suscintas y periodo en que se llevaron a cabo. Adicionalmente presentan 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.

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 01800, cabezas de grupo y números fijos (DID´s) 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 que correspondan a los servicios de comunicaciones de líneas telefónicas o troncales asociadas a los números telefónicos 01800, cabezas de grupo, números fijos (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 01800, cabezas de grupo y números fijos utilizados para la operación del Centro de Contacto (CCIMSS) y contratadas por Infocredit, S. de R.L. de C.V., asegurarán 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 01800, cabezas de grupo y números fijos (DID´s), de igual manera Infocredit, S. de R.L. de C.V. incluye 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 quedarán 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 se acompañarán 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 al Área Usuaria correspondiente a cada campaña para los efectos conducentes, de acuerdo con los lineamientos que establezcan los administradores de contrato.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. proporcionará al Instituto dentro de los dos días naturales siguientes a la fecha de notificación del fallo, 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

ISO copc ITIL ESR
conocer SUPER EMPRESAS 2021 PCI Security Standards Council CIC Version 2.1

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 20 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 en el presente documento, 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.

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 post-mortem 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, incluye 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 20 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 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, incluyese 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. dentro de su propuesta 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 de Continuidad de Centros 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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. debe cumplir al menos con lo siguiente:

- Que cuenta con, el certificado vigente de calidad ISO 9001:2015 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 debe comprometer a mantener esta certificación vigente durante la vigencia del contrato.

- Que cuenta con el certificado vigente de calidad ISO 27001:2013 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 debe comprometer a mantener esta certificación vigente durante la vigencia del contrato.
- Presentará como parte de su propuesta la documentación que acredite que cuenta con el personal certificado en ITIL v3 al menos fundations, 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 debe comprometer a mantener esta certificación vigente durante la vigencia del contrato.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. presentará como parte de su propuesta la documentación que acredite que cuenta con al menos 3 personas de calidad y/o operación con la certificación como coordinador o implementador 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 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.
- 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 Continuidad 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 proponga Infocredit, S. de R.L. de C.V. incluyan los requerimientos establecidos por cada área requirente en los apéndices de cada campaña.

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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, chatbot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, 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 Continuidad 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 tendrá la capacidad para soportar el ancho de banda y soportar el NAT de 1 a 1 para protección de la red del Instituto, y contará 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. que resulte ganador del presente proceso de contratación, tendrá que dar cumplimiento a la legislación en materia de protección de datos personales.
- Que 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. contará 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. contarán 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, 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 permitirá 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 será 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 limitará 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. estará basada en aplicaciones estándar o de la industria (ejemplo VXML), que permita la migración de dichas aplicaciones hacia otras plataformas.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- El sistema de Infocredit, S. de R.L. de C.V. soportará 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, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, 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 vendrá 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 oferta mensajes grabados vía teléfono (buzón de voz).
- El sistema de Infocredit, S. de R.L. de C.V. permitirá registrar respuestas a encuestas de servicio que serán 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. operará 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, Bot, inteligencia artificial, texto a voz, voz a texto, 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, estará 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 oficial.
- 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, estará 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. contará 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/o el administrador del contrato.
- 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 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 enrutar la interacción dependiendo de la disponibilidad de los Agentes de acuerdo con 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. presentará 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. permitirá 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 internet usando el protocolo IPSEC.

- La solución propuesta por parte de Infocredit, S. de R.L. de C.V. contará con funcionalidades de CTI (Computer Telephony Integration) para manejo y operación de los agentes PS-I y PS-P, así mismo tendrá 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. contará 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. contará 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 la Ciudad de México o área conurbada 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 estarán 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 contarán 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 contarán 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.

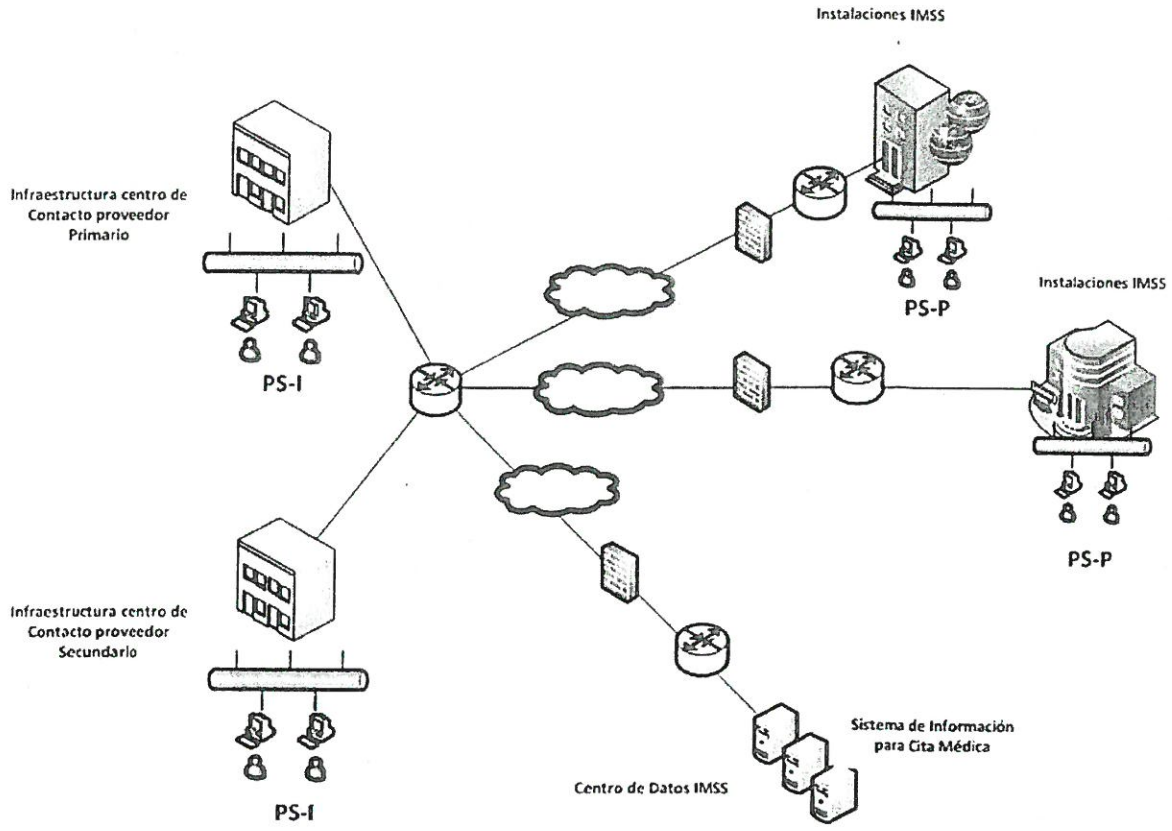
e. De la Conectividad

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. 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 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 será a cargo de Infocredit, S. de R.L. de C.V.

El diagrama general se muestra a continuación precisando que para el caso de los enlaces de PS-P, se entenderán tantos enlaces como sitios con este servicio:



- 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 proporcionará Infocredit, S. de R.L. de C.V. será 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 será 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, 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 será 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 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), contará 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 detalla el equipo de comunicaciones necesario para utilizar estos enlaces, la interconexión de los equipos router y switch hacia las estaciones de trabajo 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. instalarálos son las siguientes:
    - Para las instalaciones de las campañas Derechohabiente, Contribuyente, Trabajadoras del Hogar , Banco de Sangre y Yo crezco, es Av. Paseo de la Reforma No 476 planta baja ala oriente Col. Juárez, C.P. 06600, 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 2020 correspondió 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. reubica 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, Ciudad de México.
- Las instalaciones de las campañas Cita Médica, Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas y Asistencia Médica Telefónica, se ubican en Hamburgo No. 18, Col Juárez, CP 06600 Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México.
- 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, Ciudad de México.
- Las instalaciones de la campaña Confirmación de Citas 2do Nivel se ubicarán en Durango 289 Piso 5 Col Roma Norte Alcaldía Cuauhtémoc CP 06700, Ciudad de México.

- 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 a la fecha de notificación 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., se realizará 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; el administrador de contrato 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. configura 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

diferenciar el tráfico de voz para darle el tratamiento de servicio adecuado (QoS). La mencionada funcionalidad y conectividad, estará 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 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 los que por razones operativas del Centro de Contacto (CCIMSS) pudieran sumarse, tendrán 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, instalará 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 serán 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, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texot, 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 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 Interoperabildad 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 oferta, describe, documenta y detalla 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. garantizará 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 estarán 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 al administrador del contrato, 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.
- Permitirá verificar y visualizar 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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 responsable de la administración del contrato que el Instituto designe.

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

- Las pantallas de supervisión solicitadas estarán 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 el administrador del contrato, 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 al administrador del contrato tener conocimiento de los indicadores operativos y en su caso,

la toma de decisiones preventivas o correctivas correspondientes, para lo cual, la solución propuesta incluye el equipamiento de seguridad (firewalls) con las características necesarias con la finalidad 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. cumplirán 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos 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 al número telefónico 01800 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 termino del mencionado contrato, los números 01800 y DID se enuncian a continuación:

    - Campaña denominada Cita Médica Telefónica (800 681 25 25).
    - Campañas diversas dentro de las que destacan Contribuyente, Derechohabiente y Yo Crezco (800 6232323). Infocredit, S. de R.L. de C.V. contempla para la campaña "Yo Crezco" que la solución tecnológica propuesta cuente con la capacidad de recibir y transferir llamadas del Call Center "Yo Crezco-Formal1" (SAT) al Centro de Contacto (CCIMSS), mediante un número 800 o bien, mediante un DID. Para realizar las transferencias al SAT, será a través del número 800 463 67 28 (01800INFOSAT, DID actual 41 60 46 99), seguido de la opción "0" o la que sea definida por el

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Instituto, la opción se encuentra en configuración y desbordará a un PS-I. Adicionalmente en este 01800 se brinda servicios a las campañas Pensionados, OIC, Cobranza DIR, SIROC, SIDEIMSS, Centros Vacacionales y unidad de Congresos, Velatorios, así como las campañas que el Instituto determine.

- Campaña (800 624 64 64).
- Campaña Centros Vacacionales (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)
- Campaña Orientación Médica Telefónica 800 2222 668 (800 2222 OMT)
- 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. 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, serán 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 sus Apéndices y Términos y Condiciones 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 01800 y troncales asociadas, así como los DID requeridos que le ceda el Instituto o que solicite que se habiliten para uso del servicio del CCIMSS.
- Para cada uno de estos servicios 01800, Infocredit, S. de R.L. de C.V. habilitará un DID adicional local en la Ciudad de México, Monterrey, N.L. y/o Guadalajara, JAL., por medio de la cual puedan ser accesadas cada una de estas campañas, esto es, cada campaña será accesada tanto por el 01800 correspondiente como por el número local en la Ciudad de México, Monterrey, N.L. y/o Guadalajara, Jal., 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, será 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 ofertamos, documentamos, describimos, habilitamos e incluimos:

Las siguientes descripciones aplican como se señala, para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos 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 01800 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 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, proveer y administrar un conmutador (PBX), servidor de telefonía o equivalente.
- Proporcionar, habilitar, configurar, poner a punto, 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, 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 será 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, se integrará 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. colaborará 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.
    - 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, será 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 aquellas campañas 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 ó de aquellos que el Instituto determine.

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, habilita, proporciona, detalla y describe 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 se entregarán 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, proporciona, detalla y habilita 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, proporciona, detalla y habilita 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, OIC 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. oferta, proporciona, detalla y habilita 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Es responsabilidad de Infocredit, S. de R.L. de C.V. 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 a Infocredit, S. de R.L. de C.V. y los sustituirá sin costo adicional durante la vigencia del contrato. Infocredit, S. de R.L. de C.V. contará 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos 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, proporciona, detalla y habilita 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 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.
- 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.

- 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 serán accesibles a través de una liga ubicada en sitio WEB del IMSS o el que determine el Instituto, y será 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.
- La solución propuesta por Infocredit, S. de R.L. de C.V. asignará un PS-I y PS-P para la atención de solicitudes por parte de los usuarios.
- La solución para atención de chat proporcionará 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, subcalificación 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.
- 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 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 contendrán 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 será considerado para facturación como costo PS-P, sin ser susceptible de continuar el costo PS-I.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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 será 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 configurase en un plazo no mayor a 3 días naturales.
- 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 cumplirá 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, proporciona, detalla y habilita 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:

- 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 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.

- 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.
- 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.
- 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, ofrecerá 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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., será 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.
- 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 cumplirá 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, proporciona, detalla y habilita 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:

- 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.
- 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.
- 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. 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 permitirá realizar citas médicas, trámites y servicios vía internet, disponibles en los horarios de atención que determine el área requirente y administradora de la campaña
- 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.
- 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta, proporciona, detalla y habilita 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:

- 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.
- 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.
- 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, proporciona, detalla y habilita 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:

- 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.
- 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.

- 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, proporciona, detalla y habilita 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:

- 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.
- 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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. contará 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 (texto a voz, voz a texto entre otros)

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta, proporciona, detalla y habilita 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:

- 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. propondrá 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, texto a voz, voz a texto, texto a texto para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 6 meses), presentará 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 se realizarán de manera conjunta por escrito al administrador del contrato y al área técnica. Las campañas y área técnica analizarán 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 interacción, 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.

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

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta, proporciona, detalla y habilita 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:

- 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. propondrá la implementación de mejores prácticas priorizando la atención de los servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, 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 6 meses), presentará 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 se realizarán de manera conjunta por escrito al administrador del contrato y al área técnica. Las campañas y área técnica analizarán 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 interrumpidas por Infocredit, S. de R.L. de C.V. a lo largo de la llamada, 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

imprecisa o no correcta o confusa o equivocada, se aplicará Deductiva que corresponderá al costo de 5 interacciones.

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. 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 de Infocredit, S. de R.L. de C.V. el suministro del cableado, 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 se realizará de acuerdo con los minutos de operación en la herramienta provista por Infocredit, S. de R.L. de C.V., esto es, se facturará 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-off.
- 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 ejecutará el procedimiento de log-off 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., alertará 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 ejecutarán 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 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. asegurará 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 administrador del contrato, 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 cumplirá 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:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. 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 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 Inbound, Outbound y Blended 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 bi-aural o mono-aural, 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos los recursos para brindar el soporte técnico de manera dedicada y sin compartir para las campañas Derechohabiente y Contribuyente y Cita Médica.
- Se considera 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 considerase 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos los recursos para brindar dicho servicio.
- Para las campañas que así lo requieran, los PS-I contarán 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-I Especializado de Mesa de Servicios Tecnológico contarán 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 efectuará 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 y PS-P será a través de la

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

infraestructura proporcionada por Infocredit, S. de R.L. de C.V. del servicio, para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos 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 se realizará por hora agente registrada en la herramienta provista por Infocredit, S. de R.L. de C.V., los servicios de las campañas se facturarán considerando los horas de servicio devengadas, esto es, las horas 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 de horas contabilizadas por agente" 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 Chat 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 Redes Sociales, sólo serán susceptibles de ser facturados los estados propios del servicio tales 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 correos electrónico, el pago será por evento.

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

Agente Especializado (PS-I Especializado).

Para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos 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 computo 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Agente Especializado (PS-I Especializado MST).

Para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos 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 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos en su propuesta lo siguiente:

- Estudios: Estudios mínimos de nivel licenciatura en áreas médicas o especialistas de la salud, con cédula profesional, 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:

- 1 Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato.
- 1 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.
- 1 Gerente de Calidad para el contrato.
- 1 Gerente de Capacitación para el contrato
- 1 supervisor de operación por cada 15 PS-I.
- 1 Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment por cada 150 posiciones de servicio PS-I con base en los indicadores de calidad.
- 1 Analista de calidad por cada 30 PS-I.

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 (título), la acreditación será con título profesional y en caso de estudios en el extranjero será 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 1 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 Operación.

- 1 Gerente de Operación por parte de Infocredit, S. de R.L. de C.V.: para campañas con 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
- 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 será 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 de Infocredit, S. de R.L. de C.V.: Un gerente de calidad para el contrato.
- Dedicado 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.
- Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida (Cédula Profesional).
- Experiencia: De al menos un año en servicios de Calidad en Centros de Contacto y Atención a Clientes.
- 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 el contrato.
- Dedicados a la operación del servicio en el Instituto con experiencia en la solución tecnológica ofertada.
- Objetivos del puesto: Mantener el buen funcionamiento del personal adscrito a su área.
- 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 con el cuadro de flujo de trabajo.
  Determinar, en conjunto con planeación, los picos de trabajo y coordinar la inserción de nuevos colaboradores del 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.
  Elaborar herramientas para mejorar el desempeño y rendimiento de los sub alternos.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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 un año 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 de operación.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. acreditará un supervisor de operación por cada 15 PS-I por campaña.

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.

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 bachillerato, carrera técnica o licenciatura.

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. contará 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 bachillerato, carrera técnica o licenciatura.
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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos 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.
- 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, contará con el VoBo del administrador del contrato, 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 presentará: 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

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. presentará 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 VoBo 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 el administrador del contrato solicite su capacitación a Infocredit, S. de R.L. de C.V.
b. Operadores PS-I.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. facilitará instalaciones ya sean propias o arrendadas, que cuenten con capacidad de atender un volumen de por lo menos cincuenta (50) personas para capacitación simultanea de temas institucionales, debiendo localizarse en la Ciudad de México, a una distancia máxima de hasta 5 KM de las instalaciones del IMSS conjunto Reforma, incluye 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 serán 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 incluye 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V.s 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 correrán 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. contará 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 estarán 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. asegurará el espacio necesario.
- Todas las salas de capacitación contarán 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 contarán 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 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos 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 estarán 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. 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 serán 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. debe incluir 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 será 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, 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 detalla la solución de evaluación en línea), a la cual tendrá acceso para su consulta las áreas del Instituto. Para iniciar la prestación del servicio, los PS-I obtendrán 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, 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 generarán 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 serán 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 detalla). 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. capacitará y evaluará 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:

- 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, el administrador 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 atenderá 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. se referirá a los apéndices correspondientes,
- Para la Campaña Cita Médica el personal capacitado entrará en operación programada de acuerdo a la volumetría a partir de la fecha de inicio de servicio con al menos 90 PS-I.
- Para las campañas Derechohabiente y Contribuyente en sus medios de atención telefonía, medios electrónicos y Cita Médica, se requiere que 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 proporcionará 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 incorpora 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 es 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. contará 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.

detalla 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos 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. elaborará y brindará 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 incluye 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 realizará y entregar como mínimo bimestralmente durante la vigencia del contrato.
- Plan de trabajo para la capacitación en procesos de atención al Infocredit, 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos 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. Infocredit, S. de R.L. de C.V. identificará 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. conjuntará y revisará 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. identificará y ajustará 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. aplicará 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 seguirán:

    - 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos 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 realizará y entregar como mínimo bimestralmente durante la vigencia del contrato.

- Plan de trabajo para la capacitación en procesos de atención al Infocredit, 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos 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. del Servicio de Continuidad 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 será 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 será 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 contarán con el VoBo del administrador de la campaña o el personal designado por el Instituto.
- 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**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos en su propuesta lo siguiente:

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. mantendrá 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 bi-aural o mono-aural.
- 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) en instalaciones del Instituto para PS-I, PS-I Especializados y PS-P.

- 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 estarán 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. 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 contarán 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 estarán 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. 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 estarán 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. 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 contará 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, planta baja, 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, Delegación. Álvaro Obregón Ciudad de México 01000, para el detalle referirse al Apéndice correspondiente.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta los componentes habilitadores para las campañas Cita Médica en el inmueble ubicado en Durango No. 289 Col. Roma, C.P. 06700 Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, para el detalle referirse al Apéndice correspondiente.
- 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.
- Para la prestación del servicio PSP en instalaciones del Instituto, las mamparas, preferentemente, contarán 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 incluye 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 serán 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 estarán 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. 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 contarán con al menos 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad. Las sillas serán 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 estarán 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. 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 PSP en instalaciones del Instituto, las mamparas contarán 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 incluye 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 integrarán mecanismos de seguridad para resguardo. Las mamparas serán 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 estarán 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. 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 la comisiones mixtas de seguridad e higiene en el IMSS.

- Para la prestación del servicio PSP en instalaciones del Instituto, las especificaciones de las mamparas solicitadas por el Instituto, se realizaron considerando el número de estaciones de acuerdo a cada servicio solicitado en el presente documento, con base en el espacio físico asignado y finito incluyendo estaciones de supervisor y estaciones de personal con discapacidad, así mismo el mobiliario a ser utilizado por el personal de atención PS-P, PS-I. PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en las instalaciones del Instituto incluye 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 integrarán mecanismos de seguridad para resguardo. Las mamparas serán 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 estarán 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. 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 cumplirá 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 contarán 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 serán 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 estarán 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. de manera conjunta con los administradores de las campañas, establecer una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación.
- Los mecanismo de seguridad (llave) en parte superior del mobiliario descrito en los Componentes habilitadores PS-P, PS-I, PS-I Especializados, PS-I Especializados MST y Supervisores en instalaciones del Instituto, garantizará la seguridad e impedir razonablemente la apertura no autorizada.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Mamparas por campañas: referirse a los apéndices correspondientes.

El mobiliario, será 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 será 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 estarán 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. 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) proporcionaráse 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 secuencia 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, será 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.), éste estará en buenas condiciones de operación y en caso de falla, será 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.

Para el caso de reemplazo de equipo electrónico utilizado por los PS-P, PS-I Especializados, PS-I Especializados (CPU, monitor, ratón, teclado, diadema, no-break, entre otros.), éste será sustituido 8 horas 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos 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 incluye 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 cumplirá 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, considera una pantalla de supervisor por cada campaña, y una pantalla por cada 50 estaciones PS-P. Las pantallas podrán ser nuevas o semi-nuevas en buen estado, durante la vigencia del servicio.

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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos 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 80 estaciones (PSI)	1 estación adicional por cada bloque de 80 estaciones	1 pantalla de monitoreo adicional por cada bloque de 80 estaciones
Para campañas con PSP con al menos 40 estaciones	1	1
Para campañas con PSP con más de 40 estaciones	1 estación adicional por cada bloque de 40 estaciones	1 pantalla de monitoreo adicional por cada bloque de 40 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 del contrato.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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 instalaciones, a fin de que estos componentes brinden la funcionalidad solicitada cumpliendo con los niveles de servicio establecidos.
- Los 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 en Instalaciones del Instituto para agentes PS-P y PS-I, PS-I Especializado, cumplirá con las siguientes características mínimas:

Las computadoras utilizadas Instalaciones del Instituto por agentes PS-P y PS-I, PS-I Especializado deben cumplir con las siguientes características mínimas, considerando que este equipo puede ser nuevo o semi-nuevo, para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos los recursos para brindar dicho servicio:

Módulo Base

- Intel Core i5 o equivalente
- Memoria RAM de 4GB.
- 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 en instalaciones del Instituto será únicamente la campaña Denuncias OIC.

Para los equipos de cómputo en instalaciones del Instituto a utilizar por Mesa de Servicio de Tecnológico y Supervisores PS-P, se:

- 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 tendrán 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 contará 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos los recursos para brindar dicho servicio.
- Los agentes PS-I y PS-I Especializado MST y PS-P contarán 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 efectuará 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos los recursos para brindar dicho servicio.
- Para las campañas Derechohabiente y Contribuyente los PS-P, supervisores y personal de coordinación contarán 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos 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-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 computadoras que se especifican serán utilizadas para la operación del personal de atención 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
- Memoria RAM de 8GB.
- Sistema operativo Windows en idioma español
- 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Conector de Red

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

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. contará 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos 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 será 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, será 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 será consistente con los cambios y/o mantenimientos solicitados.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. permitirá 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).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 será "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. 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 estará 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 harán 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos 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 se entregarán 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. 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos los recursos para brindar dicho servicio. Los diagramas conceptuales y árboles de

decisión (lógica de negocio) para la operación de desarrollos, equipos y servicios se entregarán 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos los recursos para brindar dicho servicio.

El CRM y BI incluye al menos las siguientes funcionalidades, para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. debe detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir 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 será interactiva, con árbol de decisión y visualización en pantalla dependiendo el tema seleccionado, integrará 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 proporcionará 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 proporcionará reportes diarios de las interacciones que se tengan por cada campaña y medio de captación, así como la información estadística de las operaciones.
- La herramienta CRM y BI administrará, correlacionará y emitirá 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Cada vez que el Instituto lo solicite, Infocredit, S. de R.L. de C.V. exportará y entregará 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos los recursos para brindar dicho servicio.
- 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos 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) será 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos los recursos para brindar dicho servicio.

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 cumplirá 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, proporciona, detalla y habilita una mesa de ayuda exclusiva con personal propio en las instalaciones del Instituto, para brindar asesoría, orientación y soporte técnico en sitio a las incidencias reportadas por el Instituto y aquellas que surjan derivadas del monitoreo de la operación diaria en horario de 8 a 21 horas en días hábiles incluyendo sábado de 8 a 14 horas, asimismo, proporcionar al Instituto al menos 5 personas de soporte en sitios IMSS (distribuidos principalmente en conjunto Tokio-Toledo-Reforma, CMN Siglo XXI, CMN La Raza, Av. Revolución, Villalongin 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. enviará 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 excederá 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 mín de Atención	CRM	BI
Derechohabiente, Contribuyente, Trabajadoras del Hogar, Banco de Sangre	150 - 200	120 – 150 Instalaciones del proveedor	30 -50 Reforma 476	0	dic-20	06-dic	si	si
Cita Médica	90 - 150	90 -150 Instalaciones del proveedor	0	0	dic-14	04-jun	si	no
Cobranza y Servicios DIR	40 -50	0	40 -50 Toledo 21	0	1 Multicampaña	Variable	si	si
Denuncias ante el Órgano Interno de Control (OIC)	08-dic	0	0	08-dic Av Revolución	1 Multicampaña	oct-30	si	no
Mesa de Servicios Tecnológicos (MST)	14 - 20	0	07-oct Toledo 21	7 – 10 Toledo 21	1 Multicampaña	10-dic	si	no

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Campaña	Estaciones de trabajo	PS-I	PS-P	PS-P Especializado	Supervisores	Tiempo mi de n Atención	CRM	BI
Planificatel	01-mar	0	0	1-3 instalaciones del proveedor	1 Multicampaña	abr-15	no	no
Pensionados	04-dic	04-dic Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	03-oct	si	si
Centros Vacacionales y Unidad de Congresos	08-dic	0	08-dic CMN SXXI	0	1 Multicampaña	oct-20	si	no
Velatorios	02-may	02-may Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	may-15	si	no
Código Infarto CMN Siglo XXI	05-dic	0	0	5 – 12 CMNSXXI	1 Multicampaña	jul-15	no	no
Código Infarto CMN La Raza	05-dic	0	0	5 – 13 CMN La Raza	1 Multicampaña	jul-15	no	no
Bienestar Social	02-may	02-may Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	02-jun	no	no
Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas	02-may	02-may Instalaciones del proveedor	0	0	1 Multicampaña	04-ago	si	no
Orientación Médica Telefónica	30-60	15-30 instalaciones del proceedor	0	15 -30 Instalaciones del proveedor	1 Multicampaña	mar-15	si	no
	20 40	oct-20	0	oct-20	1	oct-25	si	no

ISO copc ITIL ESR
conocer SUPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC Versión 2.1

Campaña	Estaciones de trabajo	PS-I	PS-P	PS-P Especializado	Supervisores	Tiempo mi n de Atención	CRM	BI
Subrogación de Hospitales Privados		Instalaciones del proveedor		Instalaciones del proveedor	Multicampaña			
Entrega de medicamentos	20	20 Instalaciones del proveedor	0	0	2	Variable	si	si
Nueva Normalidad	15 - 20	25 – 38 Instalaciones del proveedor	0	0	1	5 – 7	no	no
CVOED	2	2 Reforma 476	0	0	0	5 – 10	no	no
Salud Mental	13	0	0	36	0	10 – 15	si	no

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Campaña	Base de Conocimiento	IVR	Consulta BD	Servidores de cómputo IMSS	Servidores de Computo Proveedor	01_800	Mb Enlaces ps Telecom
Derechohabiente, Contribuyente, Trabajadoras del	si	si	Acceder	no	si	800-623-23-23	32 – 50

ISO 9001 copc ITIL ESR

conocer SÚPER EMPRESAS 2021 TOP PCI Security Standards Council CIC Versión 2.1

Campaña	Base de Conocimiento	IVR	Consulta BD	Servidores de cómputo IMSS	Servidores de Computo Proveedor	01-800	Mb Enlaces ps Telecom
Hogar, Banco de Sangre			Registro Patronal				Reforma-Tokio-Toledo
Cita Médica	si	si	Acceder SIMF	no	si	800 681 25 25	10 Hamburgo 18
Cobranza y Servicios DIR	si	si	Vigencia de Derechos SICAP SINDO	si	no	800-623-23-23	32 – 50 Reforma-Tokio-Toledo
Denuncias ante el Órgano Interno de Control (OIC)	si	si	Local	si	no	800-623-23-23	10 Revolución
Mesa de Servicios Tecnológicos (MST)	si	si	Remedy	no	si	PBX IMSS	32 – 50 Reforma-Tokio-Toledo
Planificatel	si	si	CONAPO	no	si	800 624 64 64	no
Pensionados	si	si	Local	no	si	800-623-23-23	32 – 50 Reforma-Tokio-Toledo
Centros Vacacionales y Unidad de Congresos	si	si	OF Matica OF Hotel	no	si	800-623-23-23	10 Centro Médico Siglo XXI
Velatorios	si	si	No	no	si	800 134 23 76 800 1FIBESO	No
Código Infarto CMN Siglo XXI	si	si	Intracard	no	si	800 936 37 43 800 9 EMERGE	10 Centro Médico Siglo XXI

Campaña	Base de Conocimiento	IVR	Consulta BD	Servidores de cómputo IMSS	Servidores de Computo Proveedor	01-800	Mb Enlaces ps Telecom
Código Infarto CMN La Raza	si	si	Intracad	no	si	800 936 37 43 800 9 EMERGE	10 Centro Médico La Raza
Bienestar Social	si	si	Actividades Culturales y Deportivas	no	si	800-623-23-23	No
Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas	si	si	MicroSoft Dynamics (local)	no	si	Llamadas de salida	10 Hamburgo 18
Orientación Médica Telefónica	si	si	Acceder SIMF ECE Vigencia de Derechos	no	si	800 2222668 800 2222 OMT	no
Subrogación de Hospitales Privados	si	si	Funsalud	no	si	800-213-26-84	no
Entrega de medicamentos	si	si	Farmacia	no	si	800-953-04-96	32 – 50 Reforma-Tokio-Toledo
Nueva Normalidad	si	si	Remedy	no	si	800-953-01-29	60 Reforma-Tokio-Toledo
CVOED	no	no	no	no	si	Llamadas de salida	No
Salud Mental	no	si	Acceder Vigencia de Derechos	no	si	800-222-26-68	60

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

No.	Conceptos del Servicio	Unidad de Medida	Mínimo	Máximo
	Atención Telefónica			
	Llamadas de Entrada			
1	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de líneas a cargo del Instituto	HORAS	1,667	4,167
2	Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		73,384	183,461
3	Agente Especializado (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		16,711	41,778
	Llamadas de Salida			
4	**Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor**	HORAS	5,064	12,659
	Posiciones Propias de Servicio			
5	Minutos PS-P (Posiciones Propias de Servicio)	HORAS	4,375	10,938
	IVR (Interactive Voice Response)			
6	Minutos de uso de **IVR** (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)	HORAS	68,028	170,071
	Correo Electrónico			
7	de Salida (incluyendo atención al caso)	por mensaje	4,517	11,292
8	Envío Masivo	por envío masivo	85	214
	Chat (Mensajería en Internet)			
9	Atención por Chat	Minutos con segundos	9,278	23,195
	Redes Sociales (Mensajería en Internet)			
10	Atención por Redes Sociales	HORAS	299	748
	Mensajes de Texto (SMS)			
11	de Salida	por mensaje	258,627	646,567
12	de Entrada	por mensaje	4,275	10,688
13	envío masivo	por envío masivo	4,275	10,688
	Mensajes de Voz			
14	Mensaje de Voz (blaster)	por Mensaje	23,362	58,406
	Inteligencia de Negocio			
15	Agente Virtual Básico	por Evento	418	1,046
16	Agente virtual avanzado Tipo A	por Evento	418	1,046
17	Agente virtual avanzado Tipo B	por Evento	418	1,046
	Servicios Adicionales			
18	Buzón de Voz	por Servicio	418	1,046
19	Mesa de Ayuda	por Servicio	2	6
	Habilitación de servicios e infraestructura de Centro de Contacto en instalaciones del Instituto para proyectos especiales			
20	Costo mensual por los 6 meses por el servicio	por Servicio mensual	2	6
21	Costo de incrementales de canales	por Evento	30	75
22	Costo de incrementales de asientos (LICENCIAS)	por Evento	4	10
23	Costo de migración	por Evento	1	1
24	Tiempo de afectación de la migración			

ANEXOS

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, pagina 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 será 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 secuencia a los servicios y campañas del Centro de Contacto (CCIMSS) que pudieran verse afectadas, estarán situadas en la Ciudad de México o área conurbada de la Ciudad de México (Megalopolis) 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos en su propuesta lo siguiente:

Infocredit, S. de R.L. de C.V. en su propuesta oferta, detalla y describe 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 continuación de los servicios ofertados al Instituto. De igual manera exhibirá información probatoria de pruebas exitosas de su plan de DRP alineadas con la aprobación de algún organismo regulador o usuario.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos 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 la unidades medico administrativas, en cuyo 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. • 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 Pensionados, Planificatel:

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

Campaña Órgano Interno de Control:

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

Campaña Velatorios, 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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. 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, Infocredit, S. de R.L. de C.V. comprometerá 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 será 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, serán 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 será 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 condiciones, incluyendo las grabaciones debidamente identificadas, a fin de concentrar toda la documentación y entregables durante la vigencia del contrato, la cual tendrá permisos de accesos a cada administrador de cada campaña y al área técnica, así mismo, será 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 será 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluye niveles de seguridad mediante los cuales, solo se permita el acceso a la documentación de una campaña al personal designado por el administrador del contrato.
- 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos 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 y administrador del contrato, 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 y administrador del contrato.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. integrará como parte de su propuesta de BI los tableros de información en los que se muestre todo lo referente a 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 y administrador del contrato.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. efectuará la entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones, especificados en los documentos Anexo Técnico y Apéndices por cada una de las campañas que forman parte integral del presente instrumento, 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 y administrador del contrato.

Desde el inicio de operaciones del Centro de Contacto (CCIMSS), en el apéndice de cada campaña se establecerán los tiempos de entrega de reportes e informes, cualitativos y cualitativos de manera enunciativa más no limitativa, siempre y cuando estén de conformidad al presente anexo técnico.
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.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. dentro de su propuesta describe 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. garantizará 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 contarán 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, estarán disponibles para el Instituto (herramienta de colaboración o base de conocimiento) vía web en internet mediante los protocolos de seguridad correspondientes y serán 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 caso 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 proporcionará 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 de Infocredit, S. de R.L. de C.V. Asimismo, al inicio del servicio, entregará 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. de manera enunciativa más no limitativa cumplirá con las siguientes funcionalidades:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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 podrán 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. exportará 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 se podrá 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 entregaráse 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. documenta y entrega 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, serán 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 será 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 condiciones, incluyendo las grabaciones debidamente identificadas, a fin de concentrar toda la documentación y entregables durante la vigencia del contrato, la cual tendrá permisos de accesos a cada administrador de cada campaña y al área técnica, así mismo, será 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 incluye 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 entregaráse 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 y administrador del contrato, 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 sus Apéndices. 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.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. debe 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 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 agregarán los especificados en los apéndices para cada campaña y solicitados por las áreas usuarias:

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	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	Semanal y Mensual (al segundo día hábil posterior al corte, antes de las 11:00 horas).

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de Infocredit, S. de R.L. de C.V. al área requirente de cada campaña
			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).	
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 UMF utilizada para agendamiento Así como Cancelación de citas Confirmación de citas	Quincenal y Mensual (al segundo día hábil posterior al corte, antes de las 11:00 horas).
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	Diario (a día hábil vencido -antes de las 11:00)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de Infocredit, S. de R.L. de C.V. al área requirente de cada campaña
			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	
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)

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	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 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	Mes vencido (dentro de los primeros 7 días naturales)

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de Infocredit, S. de R.L. de C.V. al área requirente de cada campaña
			disponibles de disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto, Este reporte servirá de apoyo para la aplicación de deductivas	
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 será sujeta a la verificación por parte del área Técnica del Instituto o un tercero que para este fin designe.	30 (treinta) días naturales posteriores al inicio de la prestación del servicio y actualizada de manera trimestral o 15 días naturales posteriores a algún cambio sustancial de la infraestructura con la que se brinda el servicio por parte de Infocredit, S. de R.L. de C.V.
12	Entregable de componentes habilitadores para Posiciones de Servicio	Área Técnica	Se entregará una carta que incluya el listado de los componentes solicitados para el cumplimiento del servicio contratado.	Como parte de la propuesta, así como actualizable cada mes calendario posterior al inicio

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de Infocredit, S. de R.L. de C.V. al área requirente de cada campaña
	Propias (PS-P) por campaña.		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).	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 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.	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de Infocredit, S. de R.L. de C.V. al área requirente de cada campaña
			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 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.	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)
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:	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de Infocredit, S. de R.L. de C.V. al área requirente de cada campaña
			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.	
16	Reporte y Análisis de llamadas transferidas a 2do Nivel.	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Informe del análisis de las interacciones entrantes de los Infocredit, S. de R.L. de C.V.s 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V.s 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 será revisada y validad por personal institucional.	Mensual (al quinto día hábil – antes de las 11:00 horas)
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 describirá la causa que originó la falla, los tiempos de atención, la solución a	Este reporte serán entregados en un máximo de 24 Horas naturales después de presentada la incidencia.

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte de Infocredit, S. de R.L. de C.V. al área requirente de cada campaña
			la misma y las acciones para evitar que se vuelva a presentar.	
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 será 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 contendrá 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, (detalla como su solución es capaz de atender estos requerimientos), emitirá los reportes descritos y entregarlos en los tiempos establecidos por las áreas usuarias de las campañas y con copia a Ventanilla Única, en todos los casos la entrega de los reportes estará acompañada por el soporte correspondiente.

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 enviará copia a Ventanilla Única.

El Instituto a través del administrador del contrato 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. comprometerá 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:

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 entregará 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

Seis meses previos a la finalización del contrato y adicionalmente al finalizar el contrato, Infocredit, S. de R.L. de C.V. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos en su propuesta lo siguiente:

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. colaborará y facilitar en las labores de transferencia y/o migración de los servicios, incluyendo la cesión de derechos de uso de los números 01 800 y números telefónicos locales, iniciando estos trámites al menos 90 días naturales previo a la finalización de la vigencia del contrato.
- Proporcionar un plan de transferencia y/o migración para la conclusión de los servicios que hubiere prestado, en el cual detalla las actividades a efectuar previo al término de la vigencia del contrato específico.
- Colaborar y facilitar las labores de transferencia y/o migración de los servicios, incluyendo la cesión de uso de los números 800 y números telefónicos locales, a quien el Instituto designe en un plazo no mayor a 60 días naturales previos a la finalización de la vigencia del contrato específico.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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.
    - 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
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. al finalizar el contrato, así como cada vez que el instituto lo requiera, incluye 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. debe entregar 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. documentará y entregará 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. se compromete a entregar los diagramas conceptuales y árboles de decisión de las aplicaciones desarrolladas para brindar servicio al instituto.
- 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. documentará y entregará 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. 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

Actualmente el IMSS cuenta con un laboratorio en el que prueba diferentes mecanismos de atención automatizada e integraciones para mejorar la experiencia del ciudadano.

Atendiendo a lo anterior, 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. de continuidad a la infraestructura tecnológica y su licenciamiento marca MITROL, la cual permite la gestión de campañas y proyectos diversos, por lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta, detallar, documentar, proporcionar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- Dar continuidad al 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.
- El nivel de servicio de la o las plataformas debe de ser al menos de 99% de disponibilidad.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Dicha plataforma debe de ser administrada y controlada por personal del IMSS o quien esté designe.
- A partir del día posterior a la notificación del fallo, fecha en que Infocredit, S. de R.L. de C.V. dará continuidad a la operación y al licenciamiento de denominado MITROL y la infraestructura habilitada en el sitio IMSS.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. incluye en su propuesta dar continuidad a la infraestructura y los componentes necesarios para brindar servicios de Centro de Contacto que incluyan Inteligencia artificial (AI), tales como:
    - Bot
    - 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
    - Agentes 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 Blended
- 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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
- HPAA

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. dará continuidad al licenciamiento e infraestructura mediante incrementales por encima de 300 canales de conformidad al Anexo 2 Propuesta Económica.
- La solución de infraestructura a la que Infocredit, S. de R.L. de C.V. dará continuidad incluye 20 licencias de agente.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta la continuidad del 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

Se cuenta con un periodo de tres meses contados a partir de la fecha de adjudicación para llevar a cabo la migración de los servicios a la nueva plataforma.

Para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos en su propuesta lo siguiente:

- Al inicio de la vigencia de los servicios, 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. propondrá, 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, 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 secuencia 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. propondrá, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

Previo 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. propondrá, 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. detalla 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 número 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.

Derivado de que la prestación del servicio será en modo continuidad del servicio por un periodo de tres meses con el proveedor que prestó 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.

Así mismo, 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.

Así mismo, 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.

Es responsabilidad del 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, serán 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.

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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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. propondrá, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- A partir del día siguiente al fallo, 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 detalla las actividades a efectuar. 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 estarán 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. detallamos, documentamos, proporcionamos, habilitamos e incluimos 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 serán autorizados por los administradores de cada campaña, mientras que la infraestructura central, telecomunicaciones y seguridad será 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 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 será 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 serán previas al inicio de la operación del servicio. Para que el servicio pueda ser proporcionado desde el inicio del periodo de la entrega estarán 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. contará los componentes de software, comunicaciones y hardware para comunicar las aplicación que utilizarán los agentes PS-I para atender al derechohabiente que solicite una cita médica 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 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. dará 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, 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 serán verificadas y autorizadas por escrito por parte del personal del Instituto.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. detalla las actividades a efectuar previo al inicio de la vigencia del servicio, dentro de las cuales considera 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 01800 correspondiente a fin de que Infocredit, S. de R.L. de C.V. gestione su uso y pago periódico durante la vigencia del contrato.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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. asegurarase de que la transición y migración de cada una de las campañas del CCIMSS sea de acuerdo al plan de trabajo.
-

20. Prevalencia del Anexo Técnico

El presente Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones, tienen supremacía o prioridad sobre los apéndices de este proceso de contratación, por lo qué en caso de existir contradicción entre ellos, lo establecido en el anexo técnico prevalecerá sobre lo establecido en los apéndices.
Lo anterior, atendiendo a las disposiciones de control presupuestal y la Ley de Austeridad Republicana, privilegiando su artículo tercero.

21. 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 será cumplimentada por 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.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS, OTORGAMIENTO Y PRÓRROGA DE LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES Y CONCESIONES

Procedimiento:		**Fecha:**	
Nombre o Razón Social de Infocredit, S. de R.L. de C.V.			

Domicilio de la Visita incluyendo georreferencia			
Nombre del Contacto			
Correo Electrónico		**Teléfono fijo**	

Act	Descripción de Actividades	Resultado
1	Designación de Servidor(es) Público(s) para la Visita Específica	
2	Asistencia y verificación del domicilio proporcionado por Infocredit, S. de R.L. de C.V.	
3	Presentación del Servidor(es) Público(s)que ejecutará la verificación	
4	Asignación de responsable por parte de Infocredit, S. de R.L. de C.V. 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 de Infocredit, S. de R.L. de C.V. 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 de Infocredit, S. de R.L. de C.V., mismo que estará incluido como parte de su propuesta técnica incluyendo el detalle del punto de revisión, descripción de Infocredit, S. de R.L. de C.V. respecto a su infraestructura y evidencia que presenta Infocredit, S. de R.L. de C.V. para acreditar el cumplimiento)

Procedimiento:		**Fecha:**	
Nombre o Razón Social de Infocredit, S. de R.L. de C.V.			

Domicilio de la Visita incluyendo georreferencia			
Nombre del Contacto			
Correo Electrónico		**Teléfono fijo / Teléfono Celular**	

Item	**Punto de Revisión**	**Cuenta con lo Descrito**	**Evidencia que presenta Infocredit, S. de R.L. de C.V. para Acreditar**	**Visita a Instalaciones**	
		Si/No, así como la descripción de Infocredit, S. de R.L. de C.V. 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				
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 de Infocredit, S. de R.L. de				

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

	C.V. en las que se cuente con equipos de cómputo, acceso a Internet, equipo telefónico en cada lugar				
16	Herramienta en línea para capacitación y evaluación del personal de las campañas del Instituto				
17	Licencias de uso y contratos de mantenimiento de la herramienta o solución tecnológica específica que soporta el Centro de Contacto				
18	Piso de operación, equipamiento y agentes operando				
19	Atención de llamadas de entrada Inbound				
20	Atención de llamadas de salida Outbound				
21	Atención de llamadas de entrada y salida Blended				
22	Discador predictivo de llamadas Inbound, Outbound y Blended				
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 de Infocredit, S. de R.L. de C.V.

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 de Infocredit, S. de R.L. de C.V. a efecto de verificar el cumplimiento de los requerimientos durante la vigencia del contrato, por lo que la información plasmada en su oferta coincidirá 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" cumplirá con los requerimientos del servicio y capacidad suficiente de recursos para satisfacer la volumetría proporcionada; el instituto analizara y determinará el cumplimiento de este requisito.

El Instituto o el personal que éste designe a través de las áreas requirentes y/o técnica, realizará visitas periódicas programadas y no programadas a las instalaciones de Infocredit, S. de R.L. de C.V. 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 a Infocredit, S. de R.L. de C.V., quien atenderá 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, Infocredit, S. de R.L. de C.V. brindará 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. asignará y comunicará 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

www.eficasia.com

Ciudad de México a 22 de abril 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 3 meses:

Solicitud de Cotización de la Investigación de Mercado para el Servicio de Continuidad de Centros de Contacto 2021 (vigencia 3 meses)							
Empresa:	Fecha:						
No.	Conceptos del Servicio	Unidad de Medida	Mínimo	Máximo	Precio Unitario	Valor total mínimo sin IVA	Valor total máximo sin IVA
	Atención Telefónica						
	Llamadas de Entrada						
1	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de líneas a cargo del Instituto	HORAS	1,667	4,167	$147.24	$245,390.18	$613,475.46
2	Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		73,384	183,461	$149.00	$10,934,245.80	$27,335,614.50
3	Agente Especializado (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		16,711	41,778	$195.00	$3,258,684.00	$8,146,710.00
	Llamadas de Salida						
4	**Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 01-800 o alguna otra línea con cargo al proveedor**	HORAS	5,064	12,659	$145.01	$734,272.64	$1,835,681.59
	Posiciones Propias de Servicio						
5	Minutos PS-P (Posiciones Propias de Servicio)	HORAS	4,375	10,938	$48.00	$210,009.60	$525,024.00
	IVR (Interactive Voice Response)						
6	Minutos de uso de IVR (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)	HORAS	68,028	170,071	$45.00	$3,061,269.00	$7,653,172.50
	Correo Electrónico						
7	de Salida (incluyendo atención al caso)	por mensaje	4,517	11,292	$9.18	$41,462.39	$103,655.97
8	Envío Masivo	por envío masivo	85	214	$0.38	$32.45	$81.13
	Chat (Mensajería en Internet)						
9	Atención por Chat	Minutos con segundos	9,278	23,195	$2.99	$27,740.62	$69,351.56
	Redes Sociales (Mensajería en Internet)						
10	Atención por Redes Sociales	HORAS	299	748	$195.00	$58,344.00	$145,860.00
	Mensajes de Texto (SMS)						
11	de Salida	por mensaje	258,627	646,567	$0.86	$222,419.05	$556,047.62
12	de Entrada	por mensaje	4,275	10,688	$0.86	$3,676.50	$9,191.25
13	envío masivo	por envío masivo	4,275	10,688	$0.86	$3,676.50	$9,191.25
	Mensajes de Voz						
14	Mensaje de Voz (blaster)	por Mensaje	23,362	58,406	$1.26	$29,436.62	$73,591.56
	Inteligencia de Negocio						
15	Agente Virtual Básico	por Evento	418	1,046	$20.00	$8,368.00	$20,920.00
16	Agente virtual avanzado Tipo A	por Evento	418	1,046	$23.00	$9,623.20	$24,058.00
17	Agente virtual avanzado Tipo B	por Evento	418	1,046	$26.00	$10,878.40	$27,196.00
	Servicios Adicionales						
18	Buzón de Voz	por Servicio	418	1,046	$0.02	$8.37	$20.92
19	Mesa de Ayuda	por Servicio	2	6		$0.00	$0.00
	Habilitación de servicios e infraestructura de Centro de Contacto en instalaciones del Instituto para proyectos especiales						
20	Costo mensual por los 6 meses por el servicio	por Servicio mensual	2	6	$160,000.00	$384,000.00	$960,000.00
21	Costo de incrementales de canales	por Evento	30	75	$1,000.00	$30,000.00	$75,000.00
22	Costo de incrementales de asientos (LICENCIAS)	por Evento	4	10	$810.00	$3,240.00	$8,100.00
23	Costo de migración	por Evento	1	1	$1.00	$1.00	$0.50
24	Tiempo de afectación de la migración						
				Total sin IVA		$19,276,778.32	$48,191,943.81

*Los precios expresados son en Moneda Nacional

Atentamente,

Martín Yeshúa Barragán Cruz
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Oficio No. 09 53 84 61 1CFJ/2021. 4756 Ciudad de México, a 28 de mayo de 2021.

Número de contratación: **AA-050GYR019-E110-2021**

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
At'n. Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal
Presente.

Derivado del acuerdo número **AC-7/SE-03/2021**, mediante el cual el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en la **sesión extraordinaria número 03/2021,** celebrada el día 21 de mayo de 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, 72 fracción III y 85, de su Reglamento, dictaminó favorable la excepción a la licitación pública para la contratación del **Servicio de Continuidad de Centros de Contacto.**

Al respecto, en términos de lo previsto en el artículo 84, cuarto párrafo del Reglamento de la LAASSP, se le notifica que la citada contratación identificada con el número **AA-050GYR019-E110-2021,** se llevará a cabo con su representada; lo anterior, en virtud de que cumplió con los requisitos legales, técnicos y económicos solicitados, la cual será con una **vigencia a partir del día natural siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de julio de 2021.**

El monto adjudicado es por la cantidad mínima con IVA incluido de $22,200,000.00 **(Veintidós millones doscientos mil Pesos 00/100 M.N.)** y una cantidad máxima susceptible de ejercer por monto con IVA incluido de $55,500,000.00 **(Cincuenta y cinco millones quinientos mil Pesos 00/100 M.N.).**

Con lo dispuesto en los artículos 37, párrafo sexto y 46, primer párrafo de la LAASSP, con la presente notificación de adjudicación, las obligaciones serán exigibles, sin perjuicio de la obligación de firmar el contrato en la fecha y hora que determine la División de Contratos del IMSS.

Para efectos de la suscripción del contrato respectivo, es necesario que previamente a su firma, entregue la documentación correspondiente en copia simple y original o copia certificada para cotejo a la titular de la División de Contratos, de los siguientes documentos:

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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

g) Escrito bajo protesta de decir verdad, en términos de los artículos 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, en términos de la Ley General de Responsabilidades Administrativas. En caso de que personas morales, como lo es su empresa, dicha manifestación deberá presentarse respecto a los socios o accionistas que ejerza control sobre la sociedad.

i) Opinión positiva de cumplimiento de obligaciones fiscales emitida por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) vigente a la firma del contrato, en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación.

j) Opinión positiva del cumplimiento de obligaciones fiscales 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.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 la empresa no se encuentre registrada ante este instituto o; cuente con Registro Patronal pero se encuentre dado de baja, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley del Seguro Social (LSS), no podrá obtener la citada Opinión, por lo cual 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.AS1.HCT.260220/64.P.DIR publicado en el DOF el 30 de marzo de 2020.

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

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 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 la empresa se encuentre inscrita, en el Registro Único de Proveedores y Contratistas de CompraNet, deberá remitir únicamente la documentación referida en los incisos: g), h) i), j) y k).

El IMSS se reserva el derecho de firmar el contrato si no presenta las Opiniones positivas emitidas por el SAT e IMSS, o no acredita estar al corriente en el pago de aportaciones patronales y entero de descuentos ante el INFONAVIT, documentos indispensables para la firma del contrato. En caso de no presentarlos, se procederá a informar al Órgano Interno de Control en el Instituto, la no formalización del contrato por causas imputables al proveedor para que determine, en su caso, la sanción correspondiente.

Asimismo, de conformidad con el artículo 48 de la LAASSP se informa a la empresa adjudicada que deberán entregar la Garantía de Cumplimiento de Contrato dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del mismo.

A fin de que el área contratante esté en condiciones de incorporar a CompraNet los datos relativos al contrato que se derive de este procedimiento de contratación, su empresa es responsable de estar inscrita y mantener actualizada su información en el Registro Único de Proveedores y Contratistas (RUPC) de CompraNet; de conformidad y para los efectos de lo establecido en las disposiciones 18 y 19 del Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2011.

La firma del contrato se realizará dentro de los 15 días naturales posteriores a la presente notificación de adjudicación en la División de Contratos, sita en la Calle Durango número 291, Piso 10, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, lo anterior, de conformidad a lo establecido en el artículo 46 de la LAASSP.

Lo anterior se comunica de conformidad con el artículo 2, fracción I del Reglamento de la LAASSP; numeral 42.4.1.3 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; numeral 5.3.8 inciso a) de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social y numeral 7.1.3.2.2.3 del Manual de Organización de la Dirección de Administración del Instituto.

Sin más por el momento, aprovecho la oportunidad para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,

Mtra. Elia Sandra Varas Galeana
Titular de la División de Contratación de Activos y Logística

C.c.p. Mtra. María Gabriela Quintanar Olvera, Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos.- Para su conocimiento.

ESVG/ACP

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 **P1M0144**

ANEXO 3 (TRES)

"DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

SIN TEXTO

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional

México 2021 Año de la Independencia

N° 09 52 76 61 5300/2021000477

Ciudad de México, a 11 de mayo de 2021

Lic. Leonardo Alvarado Velázquez
Coordinador de Servicios Administrativos
Presente

Con relación al inicio del procedimiento de contratación del ***"Servicio de Continuidad de Centros de Contacto"***.

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 responsable del **"Área Técnica"** y **"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

EOO/jom/rvm

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO