



GOBIERNO DE
MÉXICO



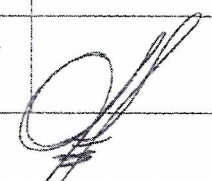
Licitación Pública Electrónica Nacional LA-050CYR988-ET6-2021
Servicio de Centros de Contacto 2021



TOTAL DE REPREG UNTAS	Licitante (que hace la pregunta)	No. consecutivo	Licitante (que hace la repregunta)	No. de pregunta	Página, Numeral o punto específico de la Convocatoria y/o Anexos	Pregunta	Respuesta	Repregunta	Respuesta a Repregunta
1	BERVEL, S.A. DE C.V.	3	BERVEL, S.A. DE C.V.	3	Responda a la pregunta No. 3 del Licitante Bervel, S.A. de C.V. LAZ) COMPETENCIA O HABILIDAD EN EL TRABAJO DE ACUERDO A SUS CONOCIMIENTOS ACADÉMICOS O PROFESIONALES	Solicitamos amablemente a la convocante permita que para acreditar el nivel de licenciatura se presente Título o Cédula profesional. ¿Se acepta nuestra propuesta?	No se acepta su propuesta, deberá presentar cédula profesional y título	Solicitamos amablemente a la convocante reconsidere la respuesta dada, una vez que para acreditar la especialidad solicitada tanto el título como la cédula son documentos oficiales emitidos por la autoridad competente y con alguno de ellos el requerido habrán propuesto cumplir cabalmente con la solicitud. (Se acepta nuestra propuesta?)	No se acepta su propuesta. El Licitante deberá presentar cédula profesional y título. Lo anterior con fundamento en el artículo 23, Fracción IV de la Ley Reglamentaria del Artículo 50. Constitucional, relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México.
2	BERVEL, S.A. DE C.V.	17	BERVEL, S.A. DE C.V.	17	Responda a la pregunta #17 del Licitante Bervel, S.A. de C.V. Anexo Técnico, Página 100, numeral 17 Habilitación de servicios e infraestructura de Centro de Contacto en instalaciones del Instituto para proyectos especiales, en relación al licenciamiento y funciones de MITROL, dice: • 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 ofrecer la continuidad del licenciamiento e infraestructura mediante incrementales por encima de estas 20 licencias de agente y supervisión, en múltiples de 20 licencias adicionales.	1. Se solicita a la convocante aclarar que todo el rubro 17 corresponde a un licenciamiento adicional para MITROL y que el mantenimiento y seguimiento y atención será por parte del personal del IMSS relacionado a dichos proyectos especiales ¿es correcta nuestra apreciación? 2. Se solicita a la convocante, sirva proporcionar cuál es la infraestructura actual con la que opera MITROL o los proyectos especiales a fin de incluirlos en nuestra propuesta económica.	El IMSS cuenta con un laboratorio de servicios de centro de contacto en el cual analiza y evalúa posibles propuestas de mejora de los servicios de centros de contacto 1. Si el licenciamiento e infraestructura instalados en el Centro de Contacto en instalaciones del Instituto para proyectos especiales actualmente es MITROL, sin embargo, una vez adjudicado, el Licitante deberá otorgar y proveer la continuidad del licenciamiento MITROL o en su caso ofertar una propuesta equivalente e superior sin que esto implique un costo adicional para el IMSS. 2. La infraestructura actual es la siguiente: Servidor 2U, Modelo: 2169-12, S.O: VMware ESXi 6.5 Update 2 "MOTHER (SUPERMICRO), "CHASIS (SUPERMICRO), "MEMORIA 32 GB (SAMSUNG), "MEMORIA 32 GB (SAMSUNG), "MEMORIA 32 GB (SAMSUNG), "DISCOS 1TB SSD (SAMSUNG), "DISCOS 1TB SSD (SAMSUNG), "DISCOS 1TB SSD (SAMSUNG), "DISCOS DE 2TB 2.5" (SEagate EXOS), "DISCOS DE 2TB 2.5" (SEagate EXOS), "FUENTE (SUPERMICRO), "FUENTE (SUPERMICRO), "PLACA BATERIA (SUPERMICRO), "PLACA RAID (SUPERMICRO), "TARJETA DE RED (SUPERMICRO)	Solicitamos amablemente a la convocante nos indique el motivo por el cual solicita equipos de cómputo con las características antes descritas e inferiores, toda vez que el responsable de las nuevas de servicio será el Licitante adjudicatario, por lo que solicitamos, se pueda presentar cualquier equipo de cómputo, en donde funcione la plataforma MITROL, ¿se acepta nuestra propuesta?	Si refiere al licenciamiento lo siguiente: El IMSS cuenta con un laboratorio de servicios de centro de contacto en el cual analiza y evalúa posibles propuestas de mejora de los servicios de centros de contacto. Es propiedad del IMSS la siguiente infraestructura (MITE): Servidor 2U, Modelo: 2169-12, S.O: VMware ESXi 6.5 Update 2 "MOTHER (SUPERMICRO), "CHASIS (SUPERMICRO), "MEMORIA 32 GB (SAMSUNG), "MEMORIA 32 GB (SAMSUNG), "MEMORIA 32 GB (SAMSUNG), "DISCOS 1TB SSD (SAMSUNG), "DISCOS 1TB SSD (SAMSUNG), "DISCOS 1TB SSD (SAMSUNG), "DISCOS DE 2TB 2.5" (SEagate EXOS), "DISCOS DE 2TB 2.5" (SEagate EXOS), "FUENTE (SUPERMICRO), "FUENTE (SUPERMICRO), "PLACA BATERIA (SUPERMICRO), "PLACA RAID (SUPERMICRO), "TARJETA DE RED (SUPERMICRO). El IMSS no requiere ningún servidor de cómputo adicional para este fin, lo que requiere es la continuidad del laboratorio, la cual posada dentro de las siguientes materias: a) Brindar continuidad al licenciamiento MITROL, actualmente instalado en dicho servidor. b) Brindar un licenciamiento diferente a MITROL, ofertado por el Licitante donde se puedan efectuar las funcionalidades de laboratorio antes descritas. De ser necesario modificar, solicitar a incrementar las capacidades del servidor de cómputo propiedad del IMSS para cumplir las especificaciones del licenciamiento ofertado por el Licitante, en donde el Licitante deberá adecuar la infraestructura e instalar el licenciamiento correspondiente a fin de cumplir con la funcionalidad solicitada sin que esto implique un costo adicional por el IMSS.
3	BERVEL, S.A. DE C.V.	27	BERVEL, S.A. DE C.V.	17	Responda a la pregunta #17 del Licitante Bervel, S.A. de C.V. Anexo Técnico, Página 100, numeral 17. Habilitación de servicios e infraestructura de Centro de Contacto en instalaciones del Instituto para proyectos especiales, en relación al licenciamiento y funciones de MITROL, dice: • 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 ofrecer la continuidad del licenciamiento e infraestructura mediante incrementales por encima de estas 20 licencias de agente y supervisión, en múltiples de 20 licencias adicionales.	1. Se solicita a la convocante aclarar que todo el rubro 17 corresponde a un licenciamiento adicional para MITROL y que el mantenimiento y seguimiento y atención será por parte del personal del IMSS relacionado a dichos proyectos especiales ¿es correcta nuestra apreciación? 2. Se solicita a la convocante, sirva proporcionar cuál es la infraestructura actual con la que opera MITROL o los proyectos especiales a fin de incluirlos en nuestra propuesta económica.	El IMSS cuenta con un laboratorio de servicios de centro de contacto en el cual analiza y evalúa posibles propuestas de mejora de los servicios de centros de contacto 1. Si el licenciamiento e infraestructura instalados en el Centro de Contacto en instalaciones del Instituto para proyectos especiales actualmente es MITROL, sin embargo, una vez adjudicado, el Licitante deberá otorgar y proveer la continuidad del licenciamiento MITROL o en su caso ofertar una propuesta equivalente e superior sin que esto implique un costo adicional para el IMSS. 2. La infraestructura actual es la siguiente: Servidor 2U, Modelo: 2169-12, S.O: VMware ESXi 6.5 Update 2 "MOTHER (SUPERMICRO), "CHASIS (SUPERMICRO), "MEMORIA 32 GB (SAMSUNG), "MEMORIA 32 GB (SAMSUNG), "MEMORIA 32 GB (SAMSUNG), "DISCOS 1TB SSD (SAMSUNG), "DISCOS 1TB SSD (SAMSUNG), "DISCOS 1TB SSD (SAMSUNG), "DISCOS DE 2TB 2.5" (SEagate EXOS), "DISCOS DE 2TB 2.5" (SEagate EXOS), "FUENTE (SUPERMICRO), "FUENTE (SUPERMICRO), "PLACA BATERIA (SUPERMICRO), "PLACA RAID (SUPERMICRO), "TARJETA DE RED (SUPERMICRO)	Solicitamos amablemente a la convocante se sirva aclarar si, este rubro corresponde al licenciamiento de MITROL para el laboratorio o a la plataforma que usaremos para la prestación del servicio?	Se refiere al licenciamiento para el laboratorio

4	GRUPO TECNICO DE SERVICIOS SA DE CV	41	BERVEL S.A. DE C.V.	21	Respuesta a la pregunta 21 del licitante GRUPO TECNICO DE SERVICIOS SA DE CV Apéndice campaña DVC 2021, Capacitación inicial, página 40 dice "Todo el personal designado por el proveedor para la atención de las campañas deberá recibir la capacitación inicial por lo menos 21 días naturales previos al inicio del contrato", ¿favor de dar mas detalles ya que el contrato se firmara después del fallo por lo que aun no se sabría cual sería el proveedor seleccionado.	Las obligaciones del servicio inician a partir del acto del fallo, por lo que de conformidad al numeral 8 del inciso A de los términos y condiciones de la presente convocatoria, el plazo para la prestación del servicio será a partir del día natural siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2021 En el entendido de que en el acto del fallo, se dará a conocer al licitante adjudicado, se deberán programar las capacitaciones iniciales preferentemente a partir del día natural siguiente al acto del fallo La operación del servicio iniciará al momento que el licitante adjudicado esté listo, capacitado y certificado para operar. En tanto esto ocurra, el proveedor actual continuará brindando el servicio.	favor de precisar la vigencia del contrato del proveedor actual.	No se da respuesta a su pregunta por no encontrarse vinculadas con los puntos contenidos en la convocatoria a la licitación pública objeto del presente procedimiento de licitación, así tampoco se encuentra relacionada con la materia otorgada a la pregunta 21 a que hace referencia el licitante. Lo anterior con fundamento en los artículos 45 y 46 fracción I del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Sin embargo, se le informa que el contrato actual es abierto y finaliza el 30 de septiembre de 2021, por lo que la operación del servicio del licitante adjudicado iniciará cuando esté listo, capacitado y certificado para operar. En tanto esto ocurra, el proveedor actual continuará brindando el servicio.																											
5	GRUPO TECNICO DE SERVICIOS SA DE CV	41	BERVEL S.A. DE C.V.	21	Respuesta a la pregunta 21 del licitante GRUPO TECNICO DE SERVICIOS SA DE CV Apéndice campaña DVC 2021, Capacitación inicial, página 40 dice "Todo el personal designado por el proveedor para la atención de las campañas deberá recibir la capacitación inicial por lo menos 21 días naturales previos al inicio del contrato", ¿favor de dar mas detalles ya que el contrato se firmara después del fallo por lo que aun no se sabría cual sería el proveedor seleccionado.	Las obligaciones del servicio inician a partir del acto del fallo, por lo que de conformidad al numeral 8 del inciso A de los términos y condiciones de la presente convocatoria, el plazo para la prestación del servicio será a partir del día natural siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2021 En el entendido de que en el acto del fallo, se dará a conocer al licitante adjudicado, se deberán programar las capacitaciones iniciales preferentemente a partir del día natural siguiente al acto del fallo La operación del servicio iniciará al momento que el licitante adjudicado esté listo, capacitado y certificado para operar. En tanto esto ocurra, el proveedor actual continuará brindando el servicio.	el presupuesto aprobado para el procedimiento que nos ocupa, habrá de ejercerse con base en el contrato que se derive de la presente licitación, ¿en cuales nuestra apreciación?	De conformidad con lo establecido en el numeral 6, Plazo, lugar y condiciones de la prestación del servicio, inciso a) Plazo La implementación, pruebas, verificaciones de especificaciones físicas y funcionales, así como capacitación, son 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 inicio con la operación del servicio, es decir una vez concluido el plazo indicado en el párrafo que antecede																											
6	GRUPO TECNICO DE SERVICIOS SA DE CV	41	BERVEL S.A. DE C.V.	21	Respuesta a la pregunta 21 del licitante GRUPO TECNICO DE SERVICIOS SA DE CV Apéndice campaña DVC 2021, Capacitación inicial, página 40 dice "Todo el personal designado por el proveedor para la atención de las campañas deberá recibir la capacitación inicial por lo menos 21 días naturales previos al inicio del contrato", ¿favor de dar mas detalles ya que el contrato se firmara después del fallo por lo que aun no se sabría cual sería el proveedor seleccionado.	Las obligaciones del servicio inician a partir del acto del fallo, por lo que de conformidad al numeral 8 del inciso A de los términos y condiciones de la presente convocatoria, el plazo para la prestación del servicio será a partir del día natural siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2021 En el entendido de que en el acto del fallo, se dará a conocer al licitante adjudicado, se deberán programar las capacitaciones iniciales preferentemente a partir del día natural siguiente al acto del fallo La operación del servicio iniciará al momento que el licitante adjudicado esté listo, capacitado y certificado para operar. En tanto esto ocurra, el proveedor actual continuará brindando el servicio.	favor de desarrollar de manera precisa el procedimiento y cronograma para que el licitante adjudicado obtenga la certificación a que hace referencia la respuesta otorgada	La certificación se refiere a que el licitante adjudicado cuente con la capacidad humana y técnica para el cumplimiento de las obligaciones encomendadas por el personal del IMSS para el personal del licitante adjudicado																											
7	GRUPO TECNICO DE SERVICIOS SA DE CV	45	BERVEL S.A. DE C.V.	28	Respuesta a la pregunta 28 del licitante GRUPO TECNICO DE SERVICIOS SA DE CV Sección 4, página 24 Cuántos números 61000 son requeridos para la Operación?	Actualmente se cuenta con los siguientes números 800 en operación, sin embargo, de requerirse, el licitante deberá habilitar los números 800 requeridos para la operación: <table><tr><th>Número</th><th>Campaña</th><th>800</th></tr><tr><td>1</td><td>Principal</td><td>800-623-23-23</td></tr><tr><td>2</td><td>Cita Médica</td><td>800-681-2525</td></tr><tr><td>3</td><td>Código Infarto</td><td>800-9363743</td></tr><tr><td>4</td><td>Entrega de Medicamentos</td><td>800-9530-496</td></tr><tr><td>5</td><td>Nueva Normalidad</td><td>800-9530-129</td></tr><tr><td>6</td><td>OMT</td><td>800-222-2668</td></tr><tr><td>7</td><td>Planificatel</td><td>800-624-6464</td></tr><tr><td>8</td><td>Velatorios</td><td>800-134-2376</td></tr></table>	Número	Campaña	800	1	Principal	800-623-23-23	2	Cita Médica	800-681-2525	3	Código Infarto	800-9363743	4	Entrega de Medicamentos	800-9530-496	5	Nueva Normalidad	800-9530-129	6	OMT	800-222-2668	7	Planificatel	800-624-6464	8	Velatorios	800-134-2376	solicitemos a la convocante se abra aclarar si por causas ajenas al licitante no se logra llevar a cabo la migración de los números 800 dentro del tiempo establecido por la convocatoria, por lo cual podemos considerar que esto no es causa de alguna falta de penalización para el licitante, ¿es correcta nuestra apreciación? y ¿podría el licitante indicarnos si todos los números 800 señalados son propiedad del Instituto Mexicano del Seguro Social o alguna de ellos pertenecen a algún tercero con el que debemos entablar negociaciones para su migración?	Pregunta 1: No es correcta su apreciación, será causa de penalización ya que existe un incumplimiento por parte del licitante que en su caso resulte adjudicado, en el entendido que las causas deben ser imputables al licitante adjudicado. Pregunta 2: Los números 800 que se indican en el anexo técnico y que fueron compartidos en la pregunta de referencia, son propiedad del Instituto Mexicano del Seguro Social y serán puestos a disposición del licitante adjudicado para su uso durante la vigencia del contrato, debiendo el licitante adjudicado efectuar el pago de los servicios correspondientes a los números 800 antes de dar inicio con el contrato.
Número	Campaña	800																																	
1	Principal	800-623-23-23																																	
2	Cita Médica	800-681-2525																																	
3	Código Infarto	800-9363743																																	
4	Entrega de Medicamentos	800-9530-496																																	
5	Nueva Normalidad	800-9530-129																																	
6	OMT	800-222-2668																																	
7	Planificatel	800-624-6464																																	
8	Velatorios	800-134-2376																																	
8	Previsiones		BERVEL S.A. DE C.V.		Precisión técnica "c", página 7. La campaña PREVISIONES indica que el proveedor debe tener de 24 a 36 estaciones de trabajo y su distribución es de 26-36 PSI		se solicita amablemente a la convocante aclarar si se trata de doubles tones o en su caso que explique porque se duplican las cantidades	Corresponde a doubles tones a fin de atender los requerimientos que se tienen para cubrir el horario de atención de Previsiones																											
9	Previsiones		BERVEL S.A. DE C.V.		Precisión técnica "c", página 7. La campaña CODIGO INFARTO CMN SIGLO XXI, indica que el proveedor debe tener de 3 a 6 estaciones de trabajo, pero en la columna POP especializado indica tones de 1 a 10		se solicita amablemente a la convocante aclarar si se trata de doubles tones o en su caso que explique porque se duplican las cantidades	Corresponde a doubles o triples tones a fin de atender los requerimientos que se tienen para cubrir el horario de atención definido en la campaña Código Infarto CMN Siglo XXI																											

10	Previsiones		DERVEL, S.A. DE C.V.		Previsión técnica "c", página 7. La campaña CÓDIGO INFARTO CANTA LA RAZA, indica que el proveedor debe tener de 3 a 6 estaciones de trabajo, pero en la columna PSP especializado indica tener de 10 a 13			Se solicita amablemente a la convocante aclarar si se trata de dobles turnos o en su caso que explique porque se duplican las cantidades	Corresponde a dobles o triples turnos a fin de atender los requerimientos que se tienen para cubrir el horario de atención definido en la campaña Código Infarto CMN a Raza
11	Previsiones		DERVEL, S.A. DE C.V.		Previsión técnica "c", página 7. La campaña ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA, indica que el proveedor debe tener de 50 a 10 estaciones de trabajo, pero en la columna PSI indica tener de 20 a 30 que, sumadas a la columna PSP especializado, la cual indica tener de 50 a 70, da como resultado tener de 70 a 100			Se solicita amablemente a la convocante aclarar si se trata de dobles turnos o en su caso que explique porque se duplican las cantidades	Corresponde a dobles o triples turnos a fin de atender los requerimientos que se tienen para cubrir el horario de atención definido en la campaña ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA
12	Previsiones		DERVEL, S.A. DE C.V.		Previsión técnica "c", página 8. La campaña SALUD MENTAL, indica que el proveedor debe tener 5 estaciones de trabajo, pero en la columna PSP especializado indica tener 20			Se solicita amablemente a la convocante aclarar si se trata de dobles turnos o en su caso que explique porque se duplican las cantidades	Corresponde a dobles o triples turnos a fin de atender los requerimientos que se tienen para cubrir el horario de atención definido en la campaña SALUD MENTAL
13	Previsiones		DERVEL, S.A. DE C.V.		Previsión técnica "c", página 8. La campaña VACUNACIÓN MÉDICOS (IN), indica que el proveedor debe tener 26 estaciones de trabajo, pero en la columna PSI indica tener 35			Se solicita amablemente a la convocante aclarar si se trata de dobles turnos o en su caso que explique porque se duplican las cantidades	Corresponde a los dobles turnos a fin de atender los requerimientos que se tienen para cubrir el horario de atención definido en la campaña VACUNACIÓN MÉDICOS (IN)
14	Previsiones		DERVEL, S.A. DE C.V.		Previsión técnica "c", página 8. La campaña VACUNACIÓN MÉDICOS (WHATSAPP), indica que el proveedor debe tener 2 estaciones de trabajo, pero en la columna PSI indica tener 4			Se solicita amablemente a la convocante aclarar si se trata de dobles turnos o en su caso que explique porque se duplican las cantidades	Corresponde a los dobles turnos a fin de atender los requerimientos que se tienen para cubrir el horario de atención definido en la campaña VACUNACIÓN MÉDICOS (WHATSAPP)


 Ing. Salvador Oropeza Ortiz
 Coordinador de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional