

**DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS
SUBDIRECCIÓN DE ADQUISICIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL ELECTRÓNICA**

LP-INE-029/2021

**Suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma
del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center**

ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

4 DE JUNIO DE 2021

ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-029/2021, PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER.

A través del sistema electrónico CompralNE, se lleva a cabo el acto de junta de aclaraciones de la Licitación Pública Nacional Electrónica No. LP-INE-029/2021, para tratar los asuntos del siguiente:

ORDEN DEL DÍA

- 1.** Declaratoria oficial del acto de junta de aclaraciones a la convocatoria de la Licitación.
- 2.** Solicitudes de aclaración presentadas por los LICITANTES.
- 3.** Firma electrónica del acta correspondiente a la junta de aclaraciones.

ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-029/2021, PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER.

DECLARATORIA OFICIAL DEL ACTO

En acatamiento a lo previsto en la normatividad vigente, en materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios y de conformidad con la convocatoria de esta Licitación, la suscrita Mtra. Alma Olivia Campos Aquino, en mi carácter de Subdirectora de Adquisiciones, adscrita a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios de la Dirección Ejecutiva de Administración del Instituto Nacional Electoral, siendo las **9:30** horas del día **4 de junio de 2021**, declaro formalmente abiertos los trabajos para iniciar con el acto de junta de aclaraciones de la Licitación Pública Nacional Electrónica No. LP-INE-029/2021, convocada para la **“Suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center”**.

ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-029/2021, PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER.

ACTA

En observancia al **primer punto** del orden del día, siendo las **9:30** horas del día **4** de **junio** de **2021**, se dio inicio al acto de junta de aclaraciones con la declaratoria oficial del acto y se continuó con el desarrollo del mismo de conformidad con lo previsto en el artículo 40 del Reglamento del Instituto Nacional Electoral en materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios vigente (en lo sucesivo el REGLAMENTO). Se convocó, de manera electrónica a los servidores públicos que participaron en calidad de área requirente, de la Dirección Jurídica y asesorados por un representante del Órgano Interno de Control del Instituto, en el día y hora previstos, para llevar a cabo el presente acto de junta de aclaraciones de la Licitación Pública Nacional Electrónica No. LP-INE-029/2021.-----

De conformidad con el artículo 44 primer párrafo de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios del Instituto Federal Electoral (en lo sucesivo, las POBALINES) mismas que se encuentran vigentes en términos de lo dispuesto en el artículo Sexto Transitorio del Decreto de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de mayo de 2014, este acto fue presidido por la Mtra. Alma Olivia Campos Aquino, Subdirectora de Adquisiciones, del Instituto Nacional Electoral.-----

Continuando con el **segundo punto** del orden del día, se hizo del conocimiento que de conformidad con lo establecido en el inciso b) del numeral 6.1.2 de la convocatoria “Solicitud de Aclaraciones”, se recibieron solicitudes de aclaración a los aspectos contenidos en la convocatoria a través del sistema electrónico CompralNE, por parte de los licitantes que se enlistan a continuación, tal y como se aprecia en las pantallas emitidas por el sistema electrónico CompralNE:-----

No.	Licitante	Escrito de interés en participar	Número de preguntas en tiempo
1	GBNETWORKS, S.A. DE C.V.	Sí presenta	1
2	Hola Innovación, S.A. de C.V.	Sí presenta	2
3	MICRONET DE MÉXICO, S.A. DE C.V.	Sí presenta	7
4	PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V.	Sí presenta	5
Total			15

ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-029/2021, PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER.

Convocatoria/Solicitud de Cotización : 1843 - LP-INE-029-2021 - Suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center En Curso

Proyecto: 4049- LP-INE-029-2021 - Suscripción del servicio de mesa de ayuda (CISCO)
Ruta de la Tarea: Licitación Pública - Adquisiciones /Recepción de preguntas
Fecha de Cierre: 11/06/2021 10:00:00 a. m.

Crear Publicar Configuración de la Evaluación Completar Discusiones Mensajes (No leídos 0)

Crear Mensaje Mensajes Recibidos Mensajes Enviados Borradores Mensajes Reenviados

Mensajes Recibidos

Introduzca Filtro (escriba para iniciar la)

Emisor	Fecha	Asunto	Leído por el usuario	Leído por la compañía	Respuesta
1 HOLA INNOVACION S.A. DE C.V.	03/06/2021 05:53 p. m.	Interés en participar	03/06/2021 05:58 p. m.	03/06/2021 05:58 p. m.	03/06/2021 06:00 p. m.
2 @bnetworks	03/06/2021 04:27 p. m.	Re:Re:6.1.2 Solicitud de Aclaraciones	03/06/2021 04:42 p. m.	03/06/2021 04:42 p. m.	03/06/2021 04:55 p. m.
3 Micronet de Mexico	02/06/2021 10:59 a. m.	Documento de Nacionalidad mexicana	02/06/2021 11:04 a. m.	02/06/2021 11:04 a. m.	02/06/2021 11:13 a. m.
4 HOLA INNOVACION S.A. DE C.V.	02/06/2021 09:26 a. m.	Preguntas para la Junta de Aclaraciones	02/06/2021 09:30 a. m.	02/06/2021 09:30 a. m.	02/06/2021 09:50 a. m.
5 @bnetworks	01/06/2021 11:10 p. m.	6.1.2 Word Preguntas	02/06/2021 02:21 a. m.	02/06/2021 02:21 a. m.	02/06/2021 02:24 a. m.
6 @bnetworks	01/06/2021 11:08 p. m.	Preguntas Solicitud de Aclaraciones	02/06/2021 02:19 a. m.	02/06/2021 02:19 a. m.	02/06/2021 02:20 a. m.
7 @bnetworks	01/06/2021 10:56 p. m.	6.1.2 Solicitud de Aclaraciones	02/06/2021 01:39 a. m.	02/06/2021 01:39 a. m.	02/06/2021 02:19 a. m.
Total 9					Página 1 de 2 1 2 >>

Derechos Reservados BravoSolution 2000 - 2021 / JaggerAdventure20 Volver arriba

Convocatoria/Solicitud de Cotización : 1843 - LP-INE-029-2021 - Suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center En Curso

Proyecto: 4049- LP-INE-029-2021 - Suscripción del servicio de mesa de ayuda (CISCO)
Ruta de la Tarea: Licitación Pública - Adquisiciones /Recepción de preguntas
Fecha de Cierre: 11/06/2021 10:00:00 a. m.

Crear Publicar Configuración de la Evaluación Completar Discusiones Mensajes (No leídos 0)

Crear Mensaje Mensajes Recibidos Mensajes Enviados Borradores Mensajes Reenviados

Mensajes Recibidos

Introduzca Filtro (escriba para iniciar la)

Emisor	Fecha	Asunto	Leído por el usuario	Leído por la compañía	Respuesta
8 Micronet de Mexico	01/06/2021 09:22 p. m.	Envío de preguntas y Manifiesto de Interés	01/06/2021 10:47 p. m.	01/06/2021 10:47 p. m.	02/06/2021 01:37 a. m.
9 PALO TINTO NETWORKS	01/06/2021 07:20 p. m.	SOLICITUD DE ACLARACIONES	01/06/2021 07:21 p. m.	01/06/2021 07:21 p. m.	01/06/2021 07:58 p. m.
Total 9					Página 2 de 2 << < 1 2

Derechos Reservados BravoSolution 2000 - 2021 / JaggerAdventure20 Volver arriba

ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-029/2021, PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER.

Se adjunta a la presente acta el **Anexo 1 Solicitudes de aclaración**, mismo que contiene las solicitudes de aclaración presentadas y las respuestas otorgadas por parte del área técnica-requirente. -----

Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en la fracción IV del artículo 2 del REGLAMENTO.-----

Por lo anterior y por tratarse de un procedimiento electrónico y de conformidad con el último párrafo del artículo 40 del REGLAMENTO y la fracción II del artículo 62 de las POBALINES, se informa a los licitantes GBNETWORKS, S.A. DE C.V., Hola Innovación, S.A. de C.V., MICRONET DE MÉXICO, S.A. DE C.V. y PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V., que podrán formular repreguntas con relación a las respuestas remitidas en este acto, respecto de las solicitudes de aclaración que les sean propias, debiendo enviarlas a través del sistema electrónico CompralNE, a más tardar a las 18:00 horas de este mismo día, reanudándose el acto a las 18:30 horas de este día 4 de junio de 2021, a través del sistema electrónico CompralNE, en ese sentido la convocante por este medio informará, en su caso, el número de repreguntas recibidas y si se continua con el acto de junta de aclaraciones o se concluye y se da a conocer la fecha en que se llevará a cabo el acto de presentación y apertura de proposiciones.-----

De conformidad con el tercer párrafo del artículo 39 del REGLAMENTO y la fracción V del numeral 6.1.3 de la convocatoria, esta acta formará parte integrante de la misma convocatoria, así como el **Anexo 1 Solicitudes de Aclaración**, de tal forma que los licitantes deberán considerar su contenido para la debida integración de sus proposiciones.-----

A continuación conforme al **tercer punto** del orden del día y en acatamiento a lo previsto en el artículo 46 del REGLAMENTO, se firma electrónicamente la presente acta sin que la falta de firma de los licitantes reste validez o efectos a la misma.-----

Para efectos de la notificación y en términos del artículo 46 del REGLAMENTO a partir de esta fecha esta acta estará a su disposición en la página del Instituto Nacional Electoral, en la dirección electrónica <https://portal.ine.mx/licitaciones/> y en la página del Sistema Electrónico denominado CompralNE, en la dirección electrónica <http://compras.ine.mx/>, consulta de procedimientos vigentes, en el expediente correspondiente a la presente contratación, en la tarea de junta de aclaraciones y la oportunidad, y considerando que acorde a lo establecido en el Acuerdo INE/JGE34/2020, con motivo de la Pandemia del COVID-19, las actividades se realizan desde los hogares, una vez concluida la misma y dentro de los 30 días naturales posteriores, se fijará una copia de la misma, en los estrados de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios, sita en Periférico Sur 4124, sexto piso, Colonia

ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-029/2021, PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER.

Jardines del Pedregal, en la Alcaldía Álvaro Obregón, código postal 01900, en la Ciudad de México.-----

Finalmente, se dio por terminada la presente siendo las 10:00 horas.-----

Por el Instituto Nacional Electoral:

Nombre	Área que representa
<p style="text-align: center;">Mtra. Alma Olivia Campos Aquino Subdirectora de Adquisiciones</p> <p>El presente documento está firmado electrónicamente por la Subdirectora de Adquisiciones, adscrita a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios de la Dirección Ejecutiva de Administración del Instituto Nacional Electoral, produciendo los mismos efectos que los presentados con firma autógrafa y, en consecuencia con el mismo valor probatorio jurídico-administrativo que las disposiciones correspondientes les otorgan a éstos, garantía de la autoría del firmante, integridad del documento y, por ende, el contenido del mismo no podrá desconocerse ni admitirá prueba en contrario; de conformidad con lo previsto en los artículos 10, 11 y 12 del Reglamento para el Uso y Operación de la Firma Electrónica Avanzada en el Instituto Nacional Electoral.</p>	<p style="text-align: center;">Dirección de Recursos Materiales y Servicios</p>

----- **FIN DEL ACTA** -----

FIRMADO POR: RODRIGUEZ BRAVO CAROLINA
GABRIELA
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 611914
HASH:
94BB84DEB3040DFB0250C536EBB8BC72D4B35F9
9DE0A20064B93AAF957CFA01B

FIRMADO POR: MARÍA DEL ROCÍO PAZ GUERRERO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 611914
HASH:
94BB84DEB3040DFB0250C536EBB8BC72D4B35F9
9DE0A20064B93AAF957CFA01B

FIRMADO POR: CAMPOS AQUINO ALMA OLIVIA
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 611914
HASH:
94BB84DEB3040DFB0250C536EBB8BC72D4B35F9
9DE0A20064B93AAF957CFA01B

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-029/2021, PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER.

Anexo 1

Solicitudes de aclaración

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-029/2021, PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER.

**Anexo 1
Solicitudes de Aclaración**

Nombre del LICITANTE: GBNETWORKS, S.A. DE C.V.					
Licitación Pública Nacional Electrónica NO. LP-INE-029/2021					
"Suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center"					
Núm. de pregunta	Página de la convocatoria	Ref. (Número, inciso, etc.)	Pregunta	Respuesta	Área que responde
1	37	Anexo 1, Inciso 3.6 Configuración de Servicios	<p>EL PROVEEDOR debe considerar los siguientes servicios que a continuación se describen de manera enunciativa más no limitativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Call Routing Inbound ACD • Reportes Básicos • Reportes Avanzados • Call Self Service Multicanal • Call Self QUEUE • CTI Integration • Multicanal Email <p>Pregunta.- ¿ Para el servicio de CTI Integración, se deberá considerar alguna integración con alguna aplicación tipo CRM o Service Desk para la atención del ciudadano ?</p>	Se debe considerar que actualmente la integración es con la aplicación Remedy, y en coordinación con personal del Instituto que administra dicho aplicativo, para cualquier cambio o modificación a la misma.	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores/ DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-029/2021, PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER.

**Anexo 1
Solicitudes de Aclaración**

Nombre del LICITANTE: Hola Innovación, S.A. de C.V.					
Licitación Pública Nacional Electrónica NO. LP-INE-029/2021					
"Suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center"					
Núm. de pregunta	Página de la convocatoria	Ref. (Número, inciso, etc.)	Pregunta	Respuesta	Área que responde
1	20	4.1. Documentación distinta a la oferta técnica y la oferta económica (Sobre administrativo-legal), Inciso g)	Para el caso de empresas estratificadas como grandes y que por consecuencia no se encuentran dentro de los parámetros considerados para estratificación de MIPYMES, se solicita a la convocante de por cumplido el requerimiento presentando escrito bajo protesta de decir verdad, mencionando que la empresa es grande. ¿Se acepta nuestra propuesta?	Se acepta su propuesta, en caso de no pertenecer al sector MIPYME, así lo podrá manifestar.	Dirección de Recursos Materiales y Servicios DRMS
2	33	ANEXO 1 Especificaciones Técnicas	¿Es correcto entender que la suscripción al servicio de mesa de ayuda debe estar activa y operando a más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo? Favor de pronunciarse al respecto.	No es correcto. En el numeral 1.4.1 Plazo para la prestación del servicio de la convocatoria se establece que: La vigencia del servicio será a partir de la fecha de notificación del fallo y hasta por 12 (doce) meses. Los entregables, incluida la matriz de escalación de incidencias (a entregar a más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo) no están ligados al inicio del servicio, ya que si bien, se deben contar con éstos, no son un factor que determine el inicio de la prestación del servicio.	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-029/2021, PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER.

**Anexo 1
Solicitudes de Aclaración**

Nombre del LICITANTE: MICRONET DE MÉXICO, S.A. DE C.V.					
Licitación Pública Nacional Electrónica NO. LP-INE-029/2021					
“Suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center”					
Núm. de pregunta	Página de la convocatoria	Ref. (Número, inciso, etc.)	Pregunta	Respuesta	Área que responde
1	34	3.1 COMPONENTES DE LA PLATAFORMA INSTALADA TABLA 2	Podría la convocante confirmar si los equipos y licencias Cisco tienen soporte con fabricante actualmente	Los componentes marca CISCO cuentan con soporte Smarnet y SWSS hasta el 31 de diciembre del 2021.	DERFE
2	34	3.1 COMPONENTES DE LA PLATAFORMA INSTALADA TABLA 2	Podría la convocante confirmar si las licencias Calabrio tienen soporte con fabricante actualmente	Las licencias de Calabrio tienen soporte hasta el 31 de diciembre del 2021	DERFE
3	34	3.1 COMPONENTES DE LA PLATAFORMA INSTALADA TABLA 2	Podría la convocante confirmar si las licencias Nuance tienen soporte con fabricante actualmente	Las licencias de Nuance tienen soporte hasta el 31 de diciembre del 2021	DERFE
4	34	3.1 COMPONENTES DE LA PLATAFORMA INSTALADA TABLA 3	Podría la convocante confirmar si las licencias VMWare tienen soporte con fabricante actualmente	Las licencias de VMware tienen soporte hasta el 31 de diciembre del 2021	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-029/2021, PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER.

**Anexo 1
 Solicitudes de Aclaración**

Nombre del LICITANTE: MICRONET DE MÉXICO, S.A. DE C.V.					
Licitación Pública Nacional Electrónica NO. LP-INE-029/2021					
“Suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center”					
Núm. de pregunta	Página de la convocatoria	Ref. (Número, inciso, etc.)	Pregunta	Respuesta	Área que responde
5	33	3.1 COMPONENTES DE LA PLATAFORMA INSTALADA	Podría la convocante proporcionar el listado de materiales completo de la plataforma de Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center.	El listado se encuentra en las tablas 1, 2, 3, y 4 del Anexo 1 Especificaciones Técnicas de la convocatoria.	DERFE
6	34	3.1 COMPONENTES DE LA PLATAFORMA INSTALADA TABLA 4	Podría la convocante confirmar si actualmente atiende sesiones por video y la aplicación que utiliza en este caso.	Se utiliza el aplicativo Microsoft Teams para sesiones de soporte remoto.	DERFE
7	35	3.2 Párrafo 3	Es correcta nuestra apreciación de que la copia simple de la certificación de Cisco Certified Network Associate (CCNA). será del Ingeniero que este en sitio?	Es correcta su apreciación, el personal debe tener la Certificación (CCNA) para brindar el servicio vía remota y/o presencial.	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-029/2021, PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER.

**Anexo 1
Solicitudes de Aclaración**

Nombre del LICITANTE: PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V.					
Licitación Pública Nacional Electrónica NO. LP-INE-029/2021					
"Suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center"					
Núm. de pregunta	Página de la convocatoria	Ref. (Número, inciso, etc.)	Pregunta	Respuesta	Área que responde
1	33,34,35	Componentes de Software, Tabla 1. Componentes de Hardware, Tabla 2. Componentes configurados, Tabla 4.	De acuerdo a los componentes de Hardware, se solicita a la convocante. ¿Cuál es la fecha de vencimiento de los Smarnets y SWSS?	Se cuenta con soporte Smarnet y SWSS hasta el 31 de diciembre del 2021.	DERFE
2	35	A través de la mesa de ayuda, EL PROVEEDOR debe brindar los servicios de atención de incidentes, cambios y/u optimización en la configuración requeridos en cualquiera de los componentes listados en la Tabla 2 y en cualquiera de sus componentes configurados en la plataforma del Centro de Contacto CISCO descritos en la Tabla 4 y, en caso	Entendemos que el servicio solicitado solo se referirá a la atención sobre el hardware y aplicativos Cisco descritos en las tablas 1,2,3 y 4 del Anexo 1 Especificaciones técnicas y que los aplicativos que utilizan los agentes del Instituto (Microsoft Office, Bases de Datos, Aplicativos desarrollados in house, software CRM y/o ERP, etc.) serán gestionados por personal de TI del INE. ¿Es correcta nuestra apreciación?	Es correcta su apreciación. Los aplicativos adicionales ajenos a la plataforma del Centro de Contacto usados por los agentes (excepto Finesse y Jabber) son administrados por el personal del Instituto	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-029/2021, PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER.

**Anexo 1
Solicitudes de Aclaración**

Nombre del LICITANTE: PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V.					
Licitación Pública Nacional Electrónica NO. LP-INE-029/2021					
"Suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center"					
Núm. de pregunta	Página de la convocatoria	Ref. (Número, inciso, etc.)	Pregunta	Respuesta	Área que responde
		de ser necesario escalar con el soporte técnico Smartnet con que cuenta EL INSTITUTO ante el fabricante. El periodo de la contratación del servicio será de 12 meses a partir de la notificación del fallo.			
3	35	A través de la mesa de ayuda, EL PROVEEDOR debe brindar los servicios de atención de incidentes, cambios y/u optimización en la configuración requeridos en cualquiera de los componentes listados en la Tabla 2 y en cualquiera de sus componentes	Entendemos que el personal que utilizara la plataforma (agentes, supervisores, gerentes de operación) son recursos humanos a cargo del Instituto o que no debe considerar el licitante como costo dentro de su propuesta. ¿Es correcta nuestra apreciación?	Es correcta su apreciación. El Instituto cuenta con el personal con diferentes perfiles para el uso de la plataforma del Centro de Contacto.	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-029/2021, PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER.

**Anexo 1
 Solicitudes de Aclaración**

Nombre del LICITANTE: PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V.					
Licitación Pública Nacional Electrónica NO. LP-INE-029/2021					
"Suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center"					
Núm. de pregunta	Página de la convocatoria	Ref. (Número, inciso, etc.)	Pregunta	Respuesta	Área que responde
		configurados en la plataforma del Centro de Contacto CISCO descritos en la Tabla 4 y, en caso de ser necesario escalar con el soporte técnico Smartnet con que cuenta EL INSTITUTO ante el fabricante. El periodo de la contratación del servicio será de 12 meses a partir de la notificación del fallo.			
4	35	En caso de que cualquiera de los servicios solicitados requiera atención en sitio, EL PROVEEDOR debe asignar un recurso humano, mismo que debe presentarse debidamente	Entendemos que el servicio solicitado, siempre y cuando se cumplan con los niveles de servicio solicitados, se puede ejercer de manera remota desde la mesa de ayuda con la que ya cuenta cada licitante (en nuestro caso dentro de nuestras oficinas corporativas). Siendo posible el desplazamiento del ingeniero especialista a sitio solo en caso de que sea requerido. ¿Es correcta nuestra apreciación?	Es correcta su apreciación. De acuerdo con la criticidad del evento, podrá ser necesario acudir a sitio, en común acuerdo con personal del Instituto y por la contingencia sanitaria ocasionada por el virus SARS-CoV-2.	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-029/2021, PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER.

**Anexo 1
Solicitudes de Aclaración**

Nombre del LICITANTE: PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V.					
Licitación Pública Nacional Electrónica NO. LP-INE-029/2021					
"Suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center"					
Núm. de pregunta	Página de la convocatoria	Ref. (Número, inciso, etc.)	Pregunta	Respuesta	Área que responde
		identificado y, mientras continúe la contingencia causada por el COVID-19, debe portar cubrebocas en todo momento, permitir la toma de la temperatura y la aplicación de gel antibacterial al ingreso y dentro de las instalaciones de la Dirección de Atención Ciudadana, ubicadas en Calzada Acoxta No. 436, Mezzanine, Col. Ex Hacienda de Coapa, C.P. 14300, Alcaldía Tlalpan, Ciudad de México, en los tiempos que se acuerde con EL INSTITUTO			
5	38	3.7 REPORTE S MENSUALES	Entendemos que los reportes solicitados solo se referirán a las incidencias de atención sobre el hardware y aplicativos Cisco descritos en las	Es correcta su apreciación en cuanto a la atención sobre el hardware y aplicativos Cisco descritos en las tablas 1,2,3 y 4 del	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-029/2021, PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER.

**Anexo 1
 Solicitudes de Aclaración**

Nombre del LICITANTE: PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V.					
Licitación Pública Nacional Electrónica NO. LP-INE-029/2021					
"Suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center"					
Núm. de pregunta	Página de la convocatoria	Ref. (Número, inciso, etc.)	Pregunta	Respuesta	Área que responde
		<p>EL PROVEEDOR debe entregar un reporte mensual donde indique por lo menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Número y descripción de incidencias Fecha y hora de reporte Fecha y hora de solución Actividades realizadas 	tablas 1,2,3 y 4 del Anexo 1. ¿Es correcta nuestra apreciación?	Anexo 1. Especificaciones técnicas de la convocatoria, sin embargo, los reportes solicitados deberán contener las incidencias, solicitudes de cambios y las configuraciones de servicios que se hayan requerido por mes.	

FIRMADO POR: ALFREDO RODRIGUEZ ANGELES
AC: A.C. del Servicio de Administración
Tributaria
ID: 611068
HASH:
7FAFD359B6EF7E6E7E233C3C7AEC1919544060D
9460572A5F38562D72392B1FD