

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

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”**

ACTA DE FALLO

08 DE JULIO DE 2021

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-029/2021, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

El presente documento se emite en el marco de los artículos 41 base V, Apartado A y 134 párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y de conformidad con el Reglamento del Instituto Nacional Electoral en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios y las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios del Instituto Federal Electoral.

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-029/2021, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

En este acto se lleva a cabo la emisión del fallo de la Licitación Pública Nacional Electrónica Número LP-INE-029/2021 para tratar los asuntos del siguiente:

ORDEN DEL DÍA

1. Declaratoria oficial del acto de fallo.
2. Verificación del Sistema Electrónico denominado CompraINE, Listado de Proveedores y Contratistas Sancionados emitido por la Secretaría de la Función Pública e Informe del contenido de los documentos que contienen el Análisis de la Documentación distinta a la oferta técnica y la oferta económica, de la Evaluación Técnica y Evaluación Económica de las proposiciones presentadas y emisión del fallo.
3. Firma del acta correspondiente al acto de fallo.

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-029/2021, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE 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, el suscrito, Mtro. Leopoldo Alberto Sales Rivero, en mi carácter de Director de Recursos Materiales y Servicios de la Dirección Ejecutiva de Administración del Instituto Nacional Electoral, siendo las 17:00 horas del día 08 de julio de 2021, declaro formalmente abiertos los trabajos para iniciar el acto de emisión del fallo de la Licitación Pública Nacional Electrónica Número LP-INE-029/2021, convocada para la contratación de la “**Suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center**”.

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-029/2021, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE 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 17:00 horas del día 08 de julio de 2021, se dio inicio a la declaratoria oficial del acto de emisión del fallo y se continuó con el desarrollo del mismo, de conformidad con lo previsto en el artículo 45 del Reglamento del Instituto Nacional Electoral en materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios vigente (en lo sucesivo el REGLAMENTO); y el numeral 6.3. inciso b) de la convocatoria, asistiendo el servidor público, cuyo nombre y firma aparece al final del acta, para llevar a cabo el presente acto de emisión del fallo 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 vigente (en lo sucesivo las POBALINES), este acto fue presidido por el Mtro. Leopoldo Alberto Sales Rivero, Titular de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios, de la Dirección Ejecutiva de Administración del Instituto Nacional Electoral.-----

Con fundamento en el artículo 45 de las POBALINES, se señala que el presente fallo es emitido por el Mtro. Leopoldo Alberto Sales Rivero, Titular de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios de la Dirección Ejecutiva de Administración del Instituto Nacional Electoral. -----

Como **segundo punto** del orden del día, se procedió a ingresar al expediente identificado con el **número 4049** del Sistema Electrónico denominado CompralNE, correspondiente al procedimiento de la Licitación Pública Nacional Electrónica Número LP-INE-029/2021, con el objeto de descargar las proposiciones presentadas por los licitantes.-----

Acto seguido, se advirtió que en el expediente **número 4049** del Sistema Electrónico denominado CompralNE, se entregaron **5 (cinco) proposiciones** a nombre de los siguientes licitantes: -----

Proposiciones entregadas a través del Sistema Electrónico denominado CompralNE	Licitantes
1	Consorcio Red Uno S.A. de C.V. en participación conjunta con la empresa Prestaciones Profesionales Empresariales, S.A. de C.V.
2	GBNETWORKS, S.A. DE C.V.
3	Hola Innovación S.A. de C.V.
4	Micronet de México, S.A. de C.V.
5	PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V.

Procediendo al efecto a verificar que los documentos que identifican a la documentación distinta a la oferta técnica y la oferta económica, así como la oferta técnica y la oferta económica hayan

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-029/2021, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

sido firmadas con una firma electrónica avanzada válida por dichos licitantes.-----

Derivado de lo anterior, se hace constar que a través del Sistema Electrónico denominado CompralNE, se entregaron **5 (cinco) proposiciones** a nombre de los licitantes que se enlistan a continuación; advirtiéndose que la firma con la que presentaron los archivos correspondientes al Sobre administrativo-legal, Sobre técnico y Sobre económico, **contienen una firma electrónica avanzada válida.** -----

Resultado obtenido de las proposiciones entregadas a través del Sistema Electrónico denominado CompralNE -----

Proposiciones entregadas a través del Sistema Electrónico denominado CompralNE	Licitantes	Resultado obtenido del Sistema Electrónico denominado CompralNE
1	Consorcio Red Uno S.A. de C.V. en participación conjunta con la empresa Prestaciones Profesionales Empresariales, S.A. de C.V.	Archivos con Firma Electrónica Avanzada Válida
2	GBNETWORKS, S.A. DE C.V.	Archivos con Firma Electrónica Avanzada Válida
3	Hola Innovación S.A. de C.V.	Archivos con Firma Electrónica Avanzada Válida
4	Micronet de México, S.A. de C.V.	Archivos con Firma Electrónica Avanzada Válida
5	PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V.	Archivos con Firma Electrónica Avanzada Válida

Continuando con el **segundo punto** del orden del día, se verificó que los licitantes participantes no se encuentran inhabilitados; lo anterior, de acuerdo con la publicación electrónica del día de hoy, que la Secretaría de la Función Pública da a conocer a través del Directorio de Proveedores y Contratistas Sancionados y que, de la verificación realizada, se obtuvo que dichos licitantes no se encuentran inhabilitados. -----

Licitantes que no se encuentran inhabilitados de acuerdo al listado que emite la Secretaría de la Función Pública -----

Licitante
Consorcio Red Uno S.A. de C.V. en participación conjunta con la empresa Prestaciones Profesionales Empresariales, S.A. de C.V.
GBNETWORKS, S.A. DE C.V.
Hola Innovación S.A. de C.V.

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-029/2021, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

Micronet de México, S.A. de C.V.
PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V.

Asimismo, se da lectura a los documentos que contienen el resultado del análisis de la documentación distinta a la oferta técnica y la oferta económica, así como de la evaluación técnica y la evaluación económica de las proposiciones presentadas por los licitantes participantes, en los siguientes términos:-----

Análisis de la documentación solicitada en el numeral 4.1. Documentación distinta a la oferta técnica y la oferta económica de la convocatoria (Sobre administrativo-legal) -----

De conformidad con el tercer párrafo del artículo 67 de las POBALINES y el segundo párrafo del numeral 5. de la convocatoria, el análisis cualitativo de la documentación distinta a la oferta técnica y la oferta económica fue **realizado** por la **Mtra. Alma Olivia Campos Aquino, Subdirectora de Adquisiciones** y **avalado** por el **Mtro. Leopoldo Alberto Sales Rivero, Director de Recursos Materiales y Servicios**, adscritos a la Dirección Ejecutiva de Administración del Instituto Nacional Electoral, **verificando** de los licitantes participantes lo siguiente: -----

Licitantes que SÍ CUMPLIERON con los requisitos administrativos y legales solicitados en el numeral 4.1. de la convocatoria: -----

Licitantes
Consorcio Red Uno S.A. de C.V. en participación conjunta con la empresa Prestaciones Profesionales Empresariales, S.A. de C.V.
Hola Innovación S.A. de C.V.
Micronet de México, S.A. de C.V.
PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V.

Lo anterior, tal y como se encuentra detallado en el **Anexo 1** denominado “**Análisis de la Documentación distinta a la oferta técnica y la oferta económica (conforme a los numerales 4.1. y 5. segundo párrafo de la convocatoria)**”, y que forma parte integral de la presente acta; en el que se expresa que, del análisis realizado a la documentación distinta a la oferta técnica y la oferta económica presentada por dichos licitantes, estos cumplieron con lo solicitado en dicho numeral. -----

Licitante que NO CUMPLIÓ con los requisitos administrativos y legales solicitados en el numeral 4.1. de la convocatoria: -----

Licitante
GBNETWORKS, S.A. DE C.V.

Lo anterior, tal y como se encuentra detallado en el **Anexo 1** denominado “**Análisis de la Documentación distinta a la oferta técnica y la oferta económica (conforme a los numerales 4.1. y 5. segundo párrafo de la convocatoria)**”, y que forma parte integral de la presente acta; en el que se expresa que, del análisis realizado a la documentación distinta a la oferta técnica y la oferta económica presentada por dicho licitante, este no cumplió con lo

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-029/2021, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

solicitado en dicho numeral conforme lo siguiente: -----

Derivado del análisis realizado a la documentación distinta a la oferta técnica y la oferta económica presentada por el licitante **GBNETWORKS, S.A. DE C.V.** se observó que en lo que se refiere a la Identificación Oficial, el licitante integró la Identificación Oficial del Representante Legal (folio 000003 de su proposición); tal y como se requirió en el numeral 4.1. inciso a) segundo párrafo de la convocatoria; sin embargo, de la verificación efectuada en la página del Instituto Nacional Electoral en el Apartado denominado “**¿Está vigente tu credencial?**”, resultó lo siguiente: **“Datos incorrectos o inexistentes” “No se obtuvieron datos de la consulta con los parámetros seleccionados” “Verifica que no tienes un trámite posterior”**. Por lo que en ese contexto, se consultó a la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, informando que la credencial presentada no es la última que se tiene registrada en el Instituto, en la base de datos del Padrón y de la Lista Nominal, lo anterior, conforme a la Solicitud de Expedición por Reimpresión solicitada por el Ciudadano (Representante Legal), misma que generó otra Credencial para Votar y que cuenta con un número diferente de identificación de credencial (CIC), que se localiza en la parte posterior de la credencial para votar a un lado de la palabra IDMEX, siendo iguales tanto el número de emisión de la credencial, como el Identificador del Ciudadano, razón por la cual la credencial para votar presentada por el licitante en el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones resulta estar no vigente, circunstancia que afecta la solvencia de la proposición presentada al considerarse que la Identificación Oficial vigente es un documento indispensable para evaluar de manera integral la documentación distinta a la proposición técnica y la proposición económica, por lo anterior, y de conformidad con lo preceptuado en el penúltimo párrafo del artículo 43 del REGLAMENTO que establece entre otras cosas que: ... **“En ningún caso el Instituto o los licitantes podrán suplir o corregir las deficiencias de las proposiciones presentadas”**; así como lo señalado en el artículo 64 fracción IX de las POBALINES y los numerales 2 segundo párrafo y 4.1. inciso a) segundo párrafo de la convocatoria se determina que el licitante **GBNETWORKS, S.A. DE C.V.**, **NO CUMPLIÓ** con lo solicitado en el numeral 4.1. inciso a) segundo párrafo de la convocatoria del presente procedimiento de contratación, al no haber presentado una **Identificación Oficial VIGENTE** del Representante Legal, afectando con ello la solvencia de la proposición presentada, conforme lo establecido en el numeral 4.1. último párrafo de la convocatoria.-----

Evaluación técnica (Sobre técnico) -----

De conformidad con el tercer párrafo del artículo 67 de las POBALINES y el numeral 5.1. “**Criterio de evaluación técnica**” de la convocatoria, la **evaluación técnica** fue **realizada, verificada y validada** para la **partida única** por el **Área Técnica - Requirente**, esto es, la **Dirección de Atención Ciudadana** adscrita a la **Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores**, a través de los Servidores Públicos: **Ing. Alonso Alcaraz Contreras, Director de Atención Ciudadana** y por el **Lic. Alfredo Rodríguez Ángeles, Subdirector de Información Ejecutiva para Atención Ciudadana**; quienes en términos de la fracción IV del artículo 2 del REGLAMENTO y el artículo 33 de las POBALINES, elaboraron las especificaciones técnicas del servicio, materia del presente procedimiento de contratación, así como la evaluación a las ofertas técnicas de las proposiciones presentadas por los licitantes participantes; informando mediante **Oficio INE/DAC/0041/2021**, el resultado desglosado de las ofertas técnicas de los licitantes participantes evaluados a través del mecanismo de evaluación binario, mismo que se detalla en el

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-029/2021, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

Anexo 2 denominado “Evaluación técnica (conforme a los numerales 4.2. y 5.1. de la convocatoria)”, en donde se expresan las razones técnicas que sustentan tal determinación y que forma parte integral de la presente acta. -----

Oferta que NO CUMPLIÓ TÉCNICAMENTE para la partida única -----

De conformidad con el numeral 5.1. de la convocatoria, en la presente acta se hace constar que el **Área Técnica revisó, verificó y validó**, que la proposición presentada por el licitante **GBNETWORKS, S.A. DE C.V.**, **NO CUMPLIÓ TÉCNICAMENTE** para la **partida única**, con lo solicitado en el **Anexo 1 “Especificaciones Técnicas”** de la convocatoria; tal y como se detalla en el **Anexo 2** denominado “Evaluación Técnica (conforme a los numerales 4.2. y 5.1. de la convocatoria)”, en donde se expresan las razones técnicas que sustentan tal determinación, mismo que forma parte integral de la presente acta. -----

Oferta que NO CUMPLIÓ TÉCNICAMENTE para la partida única -----

Licitante
GBNETWORKS, S.A. DE C.V.

Ofertas que SÍ CUMPLIERON TÉCNICAMENTE para la partida única -----

De conformidad con la fracción II del artículo 45 del REGLAMENTO, así como el numeral 5.1. de la convocatoria, en la presente acta se hace constar que el **Área Técnica revisó, verificó y validó**, que las proposiciones presentadas por los licitantes que se enlistan a continuación, **SÍ CUMPLIERON TÉCNICAMENTE** para la **partida única**, con los requisitos establecidos en la convocatoria a la licitación, sus anexos, así como lo señalado en la junta de aclaraciones del presente procedimiento de contratación respectivamente, tal y como se detalla en el **Anexo 2** denominado “Evaluación Técnica (conforme a los numerales 4.2. y 5.1. de la convocatoria)”, en donde se expresan las razones técnicas que sustentan tal determinación, mismo que forma parte integral de la presente acta. -----

Ofertas que SÍ CUMPLIERON TÉCNICAMENTE para la partida única -----

Licitantes
Consorcio Red Uno S.A. de C.V. en participación conjunta con la empresa Prestaciones Profesionales Empresariales, S.A. de C.V.
Hola Innovación S.A. de C.V.
Micronet de México, S.A. de C.V.
PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V.

Oferta DESECHADA para la partida única -----

Derivado del análisis realizado a la documentación distinta a la oferta técnica y a la oferta económica presentada por el licitante **GBNETWORKS, S.A. DE C.V.**, se desprende, que el licitante presentó una Identificación Oficial No vigente, circunstancia que afecta la solvencia de

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-029/2021, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

la proposición presentada, determinándose que **NO CUMPLIÓ** con lo solicitado en el numeral 4.1. inciso a) segundo párrafo de la convocatoria. Asimismo y en lo que se refiere a la **evaluación técnica realizada, verificada y validada** por el **área técnica**, se desprende que la proposición presentada por el referido licitante, **NO CUMPLIÓ TÉCNICAMENTE**, con lo solicitado en el Anexo 1 “Especificaciones Técnicas” de la convocatoria; por lo que en ese contexto la oferta presentada por el licitante **GBNETWORKS, S.A. DE C.V.**, no resultó susceptible de evaluarse económicamente; de conformidad con lo preceptuado en el penúltimo párrafo del artículo 43 del REGLAMENTO que establece entre otras cosas que: ... **“En ningún caso el Instituto o los licitantes podrán suplir o corregir las deficiencias de las proposiciones presentadas”**; así como los numerales 2 segundo párrafo, 4.1. inciso a) segundo párrafo, 4.2., 5. segundo párrafo 5.1. de la convocatoria, por lo que **SE DESECHA** la proposición del referido licitante, con fundamento en la fracción I del artículo 45 del REGLAMENTO y los numerales 4.1. último párrafo, 4.2. último párrafo y el 14.1 incisos 1) y 2) de la convocatoria, por las razones que se detallan en el **Anexo 1** denominado **“Análisis de la Documentación distinta a la oferta técnica y a la oferta económica (conforme a los numerales 4.1. y 5. segundo párrafo de la convocatoria)”**, así como en el **Anexo 2** denominado **“Evaluación Técnica (conforme a los numerales 4.2. y 5.1. de la convocatoria)”**, y que forman parte integral de la presente acta. -----

Oferta DESECHADA para la partida única -----

Licitante
GBNETWORKS, S.A. DE C.V.

Evaluación económica (Sobre económico) -----

De conformidad con el tercer párrafo del artículo 67 de las POBALINES y el numeral **5.2. “Criterio de evaluación económica”** de la convocatoria, la evaluación económica fue **realizada** para la **partida única** por la **Mtra. Alma Olivia Campos Aquino, Subdirectora de Adquisiciones y avalada** por el **Mtro. Leopoldo Alberto Sales Rivero, Director de Recursos Materiales y Servicios**, adscritos a la Dirección Ejecutiva de Administración del Instituto Nacional Electoral, **verificando** el resultado desglosado de la oferta económica de los licitantes que resultaron susceptibles de evaluarse económicamente, a través del mecanismo de evaluación binario, mismo que se detalla en el **Anexo** denominado **“Evaluación Económica (conforme a los numerales 4.3. y 5.2. de la convocatoria)”**, en donde se expresan las razones económicas que sustentan tal determinación, mismo que forma parte integral de la presente acta. -----

Rectificación por error de cálculo para la partida única -----

Derivado del análisis de precios realizado para la **partida única**, respecto de las ofertas económicas de los licitantes que resultaron susceptibles de evaluarse económicamente, se realizó la rectificación por error de cálculo, en la oferta económica del licitante que se enlista a continuación; tal y como se detalla en el **Anexo 3** denominado **“Rectificación por error de cálculo”**, como constancia de la corrección efectuada y que forma parte integral de la presente acta y del expediente de contratación. -----

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-029/2021, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

Oferta económica con error de cálculo para la partida única-----

Licitante
PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V.

La rectificación por error de cálculo se realizó con fundamento en el artículo 84 de las POBALINES, que establece entre otras cosas que: **“Cuando la Convocante detecte un error de cálculo en alguna proposición, podrá llevar a cabo su rectificación cuando la corrección no implique la modificación del precio unitario. ...”**; con base en lo anterior, y para efectos del análisis de precios y de evaluación económica, se consideró la cantidad correcta de la suscripción, derivada de la rectificación realizada. -----

Asimismo, se deja constancia que la rectificación por error de cálculo realizada para la partida única, respecto de la oferta económica del licitante antes mencionado, no afecta la solvencia económica de la proposición en su conjunto; toda vez que no origina incertidumbre económica, porque no implica modificación en el precio unitario ofertado, y este se mantiene de acuerdo con la propia información contenida en la oferta económica presentada, lo anterior, en términos de lo preceptuado por el artículo 84 de las POBALINES.-----

Precios No Aceptables para la partida única -----

Como resultado del análisis de precios realizado para la **partida única**, respecto de las ofertas económicas de los licitantes que resultaron susceptibles de evaluarse económicamente, se **verificó** del licitante **Consortio Red Uno S.A. de C.V. en participación conjunta con la empresa Prestaciones Profesionales Empresariales, S.A. de C.V.**, que el **Precio Unitario ofertado antes del Impuesto al Valor Agregado (Subtotal)**, para la **partida única**, resultó ser un **Precio No Aceptable**; por lo que con fundamento en la fracción XLI del artículo 2, así como la fracción III del artículo 45, ambos del REGLAMENTO, el artículo 68 fracción III de las POBALINES y los numerales 5.2. y 14.1. inciso 7) de la convocatoria, **SE DESECHA** la oferta económica del referido licitante, lo anterior, tal y como se detalla en el **Anexo 4** denominado **“Análisis de Precios No Aceptables”**, mismo que forma parte integral de la presente acta. -----

Oferta económica cuyo Precio Unitario ofertado antes del Impuesto al Valor Agregado (Subtotal), para la partida única resultó ser un Precio No Aceptable -----

Licitante
Consortio Red Uno S.A. de C.V. en participación conjunta con la empresa Prestaciones Profesionales Empresariales, S.A. de C.V.

Precios Aceptables para la partida única -----

Como resultado del análisis de precios realizado para la **partida única**, respecto de las ofertas económicas de los licitantes que resultaron susceptibles de evaluarse económicamente, se **verificó** de los licitantes que se enlistan a continuación, que el **Precio Unitario ofertado antes de Impuesto al Valor Agregado (Subtotal)**, para la **partida única**, respectivamente, resultaron ser **Precios Aceptables**; lo anterior, de conformidad con lo preceptuado en el

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-029/2021, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

artículo 68 fracción III de las POBALINES, tal y como se detalla en el **Anexo 4** denominado **“Análisis de Precios No Aceptables”**, mismo que forma parte integral de la presente acta. -----

Ofertas económicas cuyo Precio Unitario ofertado antes de Impuesto al Valor Agregado (Subtotal) para la partida única, respectivamente, resultaron ser Precios Aceptables -----

Licitantes
Hola Innovación S.A. de C.V.
Micronet de México, S.A. de C.V.
PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V.

Precios No Convenientes para la partida única -----

Asimismo y derivado del resultado obtenido del análisis de precios realizado para la partida única respecto de las ofertas económicas de los licitantes que resultaron susceptibles de evaluarse económicamente, se verificó del licitante **Hola Innovación S.A. de C.V.**, que el **Precio Unitario ofertado antes del Impuesto al Valor Agregado (Subtotal)**, para la **partida única**, resultó ser un **Precio No Conveniente**, lo anterior, tal y como se detalla en el **Anexo 5** denominado **“Análisis de Precios Convenientes”**, mismo que forma parte integral de la presente acta. -----

Oferta económica cuyo Precio Unitario ofertado antes del Impuesto al Valor Agregado (Subtotal), para la partida única resultó ser un Precio No Conveniente -----

Licitante
Hola Innovación S.A. de C.V.

Precios Convenientes para la partida única -----

Asimismo del resultado obtenido del análisis de precios realizado para la **partida única**, respecto de las ofertas económicas de los licitantes que resultaron susceptibles de evaluarse económicamente, se **verificó** de los licitantes que se enlistan a continuación, que el **Precio Unitario ofertado antes del Impuesto al Valor Agregado (Subtotal)**, para la **partida única**, respectivamente, **resultaron ser Precios Convenientes**, lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 68 fracción IV de las POBALINES, tal y como se detalla en el **Anexo 5** denominado **“Análisis de Precios Convenientes”**, mismo que forma parte integral de la presente acta. -----

Ofertas económicas cuyo Precio Unitario ofertado antes del Impuesto al Valor Agregado (Subtotal) para la partida única respectivamente, resultaron ser Precios Convenientes --

Licitantes
Micronet de México, S.A. de C.V.
PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V.

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-029/2021, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

Ahora bien, a fin de contar con los mayores elementos normativos para la emisión del presente fallo, mediante oficio INE/DEA/DRMS/1245/2021 se solicitó a la Dirección Jurídica del Instituto emitiera opinión, en lo general, respecto al procedimiento para la identificación de precios convenientes; misma que se respondió mediante diverso INE/DJ/6154/2021. A su vez, con esta fecha, el Director de Evaluación y Normatividad, dependiente del Órgano Interno de Control, emitió diverso oficio con número INE/OIC/UENDA/DEN/054/2021 en el que sostiene otra interpretación respecto al mencionado procedimiento en lo general, pero en específico respecto a la licitación pública LP-INE-029/2021. En este sentido, se aprecia que las mencionadas interpretaciones, no obstante, diversas, coinciden, como en el caso de la convocante, en procurar las mejores condiciones de contratación para el Instituto. Sin embargo, se advierte que la interpretación sostenida por el Órgano Interno de Control no es atendible, en función de que su aplicación conlleva un problema lógico, que impediría la identificación de precios preponderantes y, consecuentemente, del parámetro para la determinación de precios no convenientes. Ello a merced de que no señala, de manera objetiva, el por qué un porcentaje o porcentajes específicos, en particular, deben considerarse como relativamente pequeños para los efectos mencionados, entre otras razones. De modo que resultó procedente y ajustado a la normativa aplicable, llevar a cabo la evaluación económica en los términos que se adjuntan a la presente acta. No obstante, no pasa desapercibido a la convocante, primero, que en términos del numeral 5.3 “Criterios para la adjudicación del contrato” de la convocatoria, se encuentra obligada a identificar los precios no convenientes en la evaluación económica y a proseguir con la emisión del fallo respectivo, conforme a lo dispuesto por los artículos 44 y 45 del REGLAMENTO. Segundo, que la diferencia entre el parámetro de precios convenientes y el precio ofertado más bajo es de \$7,903.02 (siete mil novecientos tres pesos, con dos centavos, M.N). Tercero, la disparidad de los precios ofertados que resultaron aceptables y que provocan la divergencia argumentativa en la interpretación del Órgano Interno de Control, así como, cuarto, que el propio REGLAMENTO en la materia prevé como facultad potestativa de la convocante el desechar, o no, los precios no convenientes que se identifiquen, previo a la emisión del fallo.-----

En este orden de ideas, tomando en cuenta lo anterior, las consideraciones emitidas por el Órgano Interno de Control, de la Dirección Jurídica, así como el hecho de que el área técnica-requirente evaluó técnicamente y de forma positiva las proposiciones respectivas; esta convocante, en ejercicio de la atribución mencionada, procede a no desechar ninguno de los precios que resultaron aceptables y a emitir el fallo en los términos que a continuación se señalan.-----

Lo anterior toda vez que, en el presente procedimiento de contratación concurren circunstancias suficientes que permiten apreciar que, con ello, no se verá afectado el servicio a contratar ni, por ende, el INSTITUTO; lo cual se encuentra debidamente acreditado con la evaluación técnica que realiza el área técnica-requirente esta es, la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, en la que se indicó que todos los licitantes, cuyos precios se analizaron en la evaluación económica, sí cumplen con los requisitos solicitados; posibilitándose, además, que en la contratación se obtenga el mejor precio para la institución; lo que es consistente con los principios contenidos en el artículo 134 Constitucional, en el sentido de buscar las mejores condiciones de contratación.-----

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-029/2021, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

Ofertas no adjudicadas para la partida única por no haber ofertado el precio más bajo ---

Con fundamento en el numeral 5.2. de la convocatoria, se indica que **no se adjudicó el contrato** para la **partida única**, a los licitantes que se enlistan a continuación; en virtud **de no haber ofertado el precio más bajo**, lo anterior, tal como se detalla en el **Anexo 6** denominado **“Evaluación Económica (conforme a los numerales 4.3. y 5.2. de la convocatoria)”**, en donde se detallan los valores económicos que sustentan tal determinación, mismo que forma parte integral de la presente acta. -----

Ofertas no adjudicadas para la partida única por no haber ofertado el precio más bajo --

Licitante
Micronet de México, S.A. de C.V.
PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V.

Adjudicación del contrato -----

De conformidad con la fracción II del artículo 44 y la fracción IV del artículo 45 del REGLAMENTO, así como lo señalado en el numeral 5.3. de la convocatoria, el **Instituto Nacional Electoral adjudica el contrato** para la **partida única**, al licitante **Hola Innovación S.A. de C.V.**, por un **Precio Unitario antes del Impuesto al Valor Agregado de \$1,100,000.00 (Un millón cien mil pesos 00/100 M.N.)**, para la suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center y que se señala a continuación; tal y como se detalla en los **Anexos** denominados: **Anexo 6 “Evaluación Económica (conforme a los numerales 4.3. y 5.2. de la convocatoria)”** y **Anexo 7 “Oferta Económica presentada por el Licitante que resultó adjudicado”**, y que forman parte integral de la presente acta.-----

Precio unitario ofertado antes del Impuesto al Valor Agregado para la partida única por el licitante que resultó adjudicado: Hola Innovación S.A. de C.V.-----

Descripción del servicio	Cantidad	Unidad de Medida	Precio Unitario antes de IVA (Subtotal)
Contratación de la suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center	1	Servicio	\$ 1,100,000.00

Lo anterior, en virtud de que la oferta presentada para la partida única por el licitante **Hola Innovación S.A. de C.V.**, **resultó solvente**, porque cumple con los requisitos administrativos, legales, técnicos y económicos establecidos en la convocatoria a la licitación, sus anexos, así como lo señalado en la junta de aclaraciones del presente procedimiento de contratación, y las razones respecto a la evaluación económica, previamente expuestas, garantizando el cumplimiento de las obligaciones respectivas, considerando que la vigencia del contrato será

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-029/2021, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

como se señaló en el numeral 1.3. de la convocatoria (página 13 de 65). -----

Oferta económica con error de cálculo para la partida única -----

Se informa al licitante que se enlista a continuación, que derivado de la rectificación por error de cálculo efectuada por la convocante para la **partida única, contará con 3 (tres) días hábiles**, a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación del presente fallo, para que manifieste por escrito si acepta la rectificación por error de cálculo realizada para la partida única, lo anterior, para efectos de atender de ser el caso lo establecido en el segundo párrafo del artículo 55 del REGLAMENTO. -----

Oferta económica con error de cálculo para la partida única-----

Licitante
PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V.

Derivado de la emisión del fallo y en atención a lo señalado en la fracción V del artículo 45 del REGLAMENTO y el artículo 117 de las POBALINES, con la finalidad de elaborar el contrato, se requiere al representante legal del licitante adjudicado para la partida única, enviar a más tardar al día hábil siguiente de la presente notificación, a los correos electrónicos: claudia.mayorga@ine.mx y alonso.rodriguez@ine.mx, la documentación señalada en el **numeral 7.1.** denominado **“Para la suscripción del contrato para personas físicas y morales”** de la convocatoria del presente procedimiento de contratación, con excepción de lo solicitado en los incisos C) y D) de dicho numeral, documentos que deberán presentarse por la misma vía, a más tardar previo a la firma electrónica del contrato correspondiente. Asimismo, el licitante adjudicado por conducto de su representante legal, deberá presentar en la fecha en que se lleve cabo la firma autógrafa del contrato, en las instalaciones del Departamento de Contratos, de la Subdirección de Contratos, ubicadas en Periférico Sur número 4124, sexto piso, Colonia Jardines del Pedregal, en la Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01900, en la Ciudad de México, la documentación original, para su cotejo.-----

Asimismo, el día **22 de julio de 2021**, a partir de las 10:00 horas, se llevará a cabo el inicio de la firma electrónica del contrato por parte de los servidores públicos señalados en la fracción VI del artículo 117 de las POBALINES, debiendo presentarse el representante legal del licitante adjudicado, el día **23 de julio de 2021**, a las **14:00 horas**, a firmar autógrafamente el contrato, en las instalaciones del Departamento de Contratos, de la Subdirección de Contratos, ubicadas en Periférico Sur número 4124, sexto piso, Colonia Jardines del Pedregal, en la Alcaldía de Álvaro Obregón, C.P. 01900, en la Ciudad de México. -----

De conformidad con lo preceptuado en la fracción II y penúltimo párrafo del artículo 57 y artículo 58 del REGLAMENTO, así como los artículos 123 y 127 de las POBALINES, el **licitante adjudicado** para la **partida única**, deberá **enviar** a los correos electrónicos: claudia.mayorga@ine.mx y alonso.rodriguez@ine.mx, la **garantía de cumplimiento del contrato**, por la cantidad equivalente al **15% (quince por ciento)** del monto total del contrato sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, el día **2 de agosto de 2021**; misma que será en **Pesos**

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-029/2021, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

Mexicanos y a favor del Instituto Nacional Electoral.-----

A continuación y conforme al tercer punto del orden del día y en acatamiento a lo previsto en los artículos 45 y 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, quedando de conformidad con lo que en ella se asentó, contando previamente con la evaluación, verificación y validación por parte del Área Técnica, de la evaluación técnica que realizó a las proposiciones presentadas, tomando en consideración los requisitos solicitados en la convocatoria, sus anexos, así como las respuestas otorgadas a los cuestionamientos realizados por los licitantes en la junta de aclaraciones del presente procedimiento de contratación. -----

En cumplimiento a lo previsto en el cuarto párrafo del artículo 45 y artículo 46 del REGLAMENTO, se enviará a los licitantes por correo electrónico, un aviso, informándoles que la presente acta estará a su disposición en la página del Instituto Nacional Electoral en la dirección electrónica <https://portal.ine.mx/licitaciones/> así como en la página del Sistema Electrónico denominado CompralNE, en la dirección electrónica <https://compras.ine.mx> en el apartado denominado “Consulta los procedimientos vigentes y concluidos” en “En seguimiento y concluidos”, 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 a través del trabajo 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 Jardines del Pedregal, en la Alcaldía Álvaro Obregón, código postal 01900, en la Ciudad de México, siendo de la exclusiva responsabilidad de los licitantes acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de la misma. Este procedimiento sustituye a la notificación personal. -----

La emisión del presente fallo, no implica responsabilidad alguna para el **Director de Recursos Materiales y Servicios**, respecto de la **evaluación técnica realizada, verificada y validada** para la **partida única**, por el **área técnica – requirente**, esto es, la **Dirección de Atención Ciudadana** adscrita a la **Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores**, a través de los Servidores Públicos: **Ing. Alonso Alcaraz Contreras, Director de Atención Ciudadana** y por el **Lic. Alfredo Rodríguez Ángeles, Subdirector de Información Ejecutiva para Atención Ciudadana**; y que fuera remitida mediante **Oficio INE/DAC/0041/2021**, en el que se detalló el resultado desglosado de las ofertas técnicas de los licitantes participantes evaluados a través del mecanismo de evaluación binario, mismo que se detalla en el **Anexo 2** denominado **“Evaluación técnica (conforme a los numerales 4.2. y 5.1. de la convocatoria)”**, en donde se expresan las razones técnicas que sustentan tal determinación; ya que conforme a lo establecido en la fracción IV del artículo 2 del REGLAMENTO y el artículo 33 de las POBALINES, el área técnica - requirente, determinó las especificaciones técnicas del servicio a contratar de acuerdo con su naturaleza, por lo que el área técnica - requirente es la única responsable de la evaluación efectuada a las ofertas técnicas, como lo dispone el tercer párrafo del artículo 67 de las POBALINES.-----

Estimados Licitantes: En caso de advertir alguna irregularidad durante la sustanciación del presente procedimiento de contratación, se les hace una atenta invitación a hacerlo del conocimiento del Órgano Interno de Control de este Instituto, a través del Sistema Electrónico de Denuncias Públicas DenuncialNE, accesible a la siguiente dirección

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-029/2021, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

electrónica: <https://denuncias-oic.ine.mx/> -----

Finalmente, no habiendo otro punto que tratar, se dio por terminado el acto de fallo a las **23:00** horas del mismo día de su inicio. -----

Por el Instituto Nacional Electoral:

**MTRO. LEOPOLDO ALBERTO SALES RIVERO
DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

El presente documento está firmado electrónicamente por el Director 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.

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

FIRMADO POR: MARÍA DEL ROCÍO PAZ GUERRERO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 697203
HASH:
7E9DB87176E9E678CFC8E5199615668516462F4
9C855FF27DC5B3B7F739E8E0A

FIRMADO POR: CAMPOS AQUINO ALMA OLIVIA
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 697203
HASH:
7E9DB87176E9E678CFC8E5199615668516462F4
9C855FF27DC5B3B7F739E8E0A

FIRMADO POR: SALES RIVERO LEOPOLDO ALBERTO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 697203
HASH:
7E9DB87176E9E678CFC8E5199615668516462F4
9C855FF27DC5B3B7F739E8E0A

ANEXO CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-029/2021, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

ANEXO 1

Análisis de la documentación distinta a la oferta técnica y la oferta económica (conforme a los numerales 4.1. y 5. segundo párrafo de la convocatoria)

Derivado del análisis de la documentación solicitada en el numeral **4.1. Documentación distinta a la oferta técnica y la oferta económica** de la convocatoria y de conformidad con lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 67 de las POBALINES, así como lo establecido en el segundo párrafo del numeral 5. de la convocatoria, el análisis cualitativo de la documentación distinta a la oferta técnica y la oferta económica fue **realizado** por la **Mtra. Alma Olivia Campos Aquino, Subdirectora de Adquisiciones** y **avalado** por el **Mtro. Leopoldo Alberto Sales Rivero, Director de Recursos Materiales y Servicios**; llevando a cabo la **verificación** de los **requisitos administrativos y legales** solicitados en el **numeral 4.1. de la convocatoria**, informando el resultado desglosado, documentos que se adjuntan y forman parte del presente **Anexo 1**.-----

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA N° LP-INE-029/2021

“SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN DISTINTA A LA OFERTA TÉCNICA Y A LA OFERTA ECONÓMICA
(conforme los numerales 4.1. y 5. segundo párrafo de la convocatoria)

08-julio-2021

Licitantes	Acreditación de existencia legal y personalidad jurídica del licitante	Identificación Oficial Vigente	Manifestación de no encontrarse en supuesto alguno de los establecidos en los artículos 59 y 78 del Reglamento	Manifestación de estar al corriente en el pago de obligaciones fiscales y en materia de seguridad social	Manifestación de no encontrarse en alguno de los supuestos establecidos en el artículo 49 fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas	Declaración de integridad	Manifestación de ser de Nacionalidad Mexicana	Estratificación de micro, pequeñas y medianas empresas	Participación Conjunta
	Anexo 2		Anexo 3 "A"	Anexo 3 "B"	Anexo 3 "C"	Anexo 4	Anexo 5	Anexo 6	
	4.1. inciso a)		4.1. inciso b)	4.1. inciso c)	4.1. inciso d)	4.1. inciso e)	4.1. inciso f)	4.1. inciso g)	
GBNETWORKS, S.A. DE C.V.	Sí cumple (folios 000001 y 000002)	No cumple (folio 000003) Nota 1	Sí cumple (folio 000004)	Sí cumple (folio 000005)	Sí cumple (folio 000006)	Sí cumple (folio 000007)	Sí cumple (folio 000008)	Sí cumple (folio 000009)	No aplica
Hola Innovación S.A. de C.V.	Sí cumple (folios 002 y 003 de 013)	Sí cumple (folio 004 de 013)	Sí cumple (folio 005 de 013)	Sí cumple (folio 006 de 013)	Sí cumple (folio 007 de 013)	Sí cumple (folio 008 de 013)	Sí cumple (folio 009 de 013)	Presenta escrito en el que manifiesta que pertenece al rango de empresa Grande (folio 010 de 013)	No aplica
Micronet de México, S.A. de C.V.	Sí cumple (folio 02 y 03)	Sí cumple (folio 004)	Sí cumple (folio 05)	Sí cumple (folio 06)	Sí cumple (folio 07)	Sí cumple (folio 8)	Sí cumple (folio 09)	Presenta escrito en el que manifiesta que no pertenece al rango de empresas MIPYMES (folio 10)	No aplica
PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V.	Sí cumple (1.1 Sobre Administrativo y Legal 000002, 000003 y 000004)	Sí cumple (1.1 Sobre Administrativo y Legal 000005)	Sí cumple (1.1 Sobre Administrativo y Legal 000006)	Sí cumple (1.1 Sobre Administrativo y Legal 000007)	Sí cumple (1.1 Sobre Administrativo y Legal 000008)	Sí cumple (1.1 Sobre Administrativo y Legal 000009)	Sí cumple (1.1 Sobre Administrativo y Legal 000010)	Sí cumple (1.1 Sobre Administrativo y Legal 000011)	No aplica

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA N° LP-INE-029/2021

“SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN DISTINTA A LA OFERTA TÉCNICA Y A LA OFERTA ECONÓMICA
(conforme los numerales 4.1. y 5. segundo párrafo de la convocatoria)

08-julio-2021

Nota 1: Derivado del análisis realizado a la documentación distinta a la oferta técnica y la oferta económica presentada por el licitante GBNETWORKS, S.A. DE C.V. se observó que en lo que se refiere a la Identificación Oficial, el licitante integró la Identificación Oficial del Representante Legal (folio 000003 de su proposición); tal y como se requirió en el numeral 4.1. inciso a) segundo párrafo de la convocatoria; sin embargo, de la verificación efectuada en la página del Instituto Nacional Electoral en el Apartado denominado "¿Está vigente tu credencial?", resultó lo siguiente: "Datos incorrectos o inexistentes" "No se obtuvieron datos de la consulta con los parámetros seleccionados" "Verifica que no tienes un trámite posterior". Por lo que en ese contexto, se consultó a la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, informando que la credencial presentada no es la última que se tiene registrada en el Instituto, en la base de datos del Padrón y de la Lista Nominal, lo anterior, conforme a la Solicitud de Expedición por Reimpresión, solicitada por el Ciudadano (Representante Legal), misma que generó otra Credencial para Votar y que cuenta con un número diferente de identificación de credencial (CIC), que se localiza en la parte posterior de la credencial para votar a un lado de la palabra IDMEX, siendo iguales tanto el número de emisión de la credencial, como el Identificador del Ciudadano, razón por la cuál la credencial para votar presentada por el licitante en el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones resultó estar no vigente, circunstancia que afecta la solvencia de la proposición presentada, al considerarse que la Identificación Oficial vigente es un documento indispensable para evaluar de manera integral la documentación distinta a la proposición técnica y económica, por lo anterior, y de conformidad con lo preceptuado en el penúltimo párrafo del artículo 43 del Reglamento del Instituto Nacional Electoral en materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios vigente que establece entre otras cosas que: ... *"En ningún caso el Instituto o los licitantes podrán suplir o corregir las deficiencias de las proposiciones presentadas"*; así como lo señalado en el artículo 64 fracción IX de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios del Instituto Federal Electoral vigente y los numerales 2 segundo párrafo y 4.1. inciso a) segundo párrafo de la convocatoria, se determinó que el licitante GBNETWORKS, S.A. DE C.V., **NO CUMPLIÓ** con lo solicitado en el numeral 4.1. inciso a) segundo párrafo de la convocatoria del presente procedimiento de contratación, al no haber presentado una Identificación Oficial VIGENTE del Representante Legal, afectando con ello la solvencia de la proposición presentada, de conformidad con lo preceptuado en el numeral 4.1. último párrafo de la convocatoria

Servidores Públicos

Mtra. Alma Olivia Campos Aquino
Subdirectora de Adquisiciones

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.

Mtro. Leopoldo Alberto Sales Rivero
Director de Recursos Materiales y Servicios

El presente documento está firmado electrónicamente por el Director de Recursos Materiales y Servicios adscrito a 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.

El presente formato se emite en cumplimiento al último párrafo del artículo 67 "Criterios de Evaluación" de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios del Instituto Federal Electoral que a la letra dice: *"Para efectos de lo dispuesto por la fracción VI del artículo 45 del Reglamento de Adquisiciones, la evaluación que se realice, deberá de ser firmada por los servidores públicos que la realicen, quienes no podrán tener un nivel jerárquico inferior a subdirección de área de estructura, misma que deberá de estar avalada con la firma de la o del titular de la dirección de área que corresponda en Órganos centrales;"*. Lo anterior en términos del sexto transitorio de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.

Asimismo, se firma con base en el análisis realizado por la Subdirección de Adquisiciones, en virtud de la documentación que presentaron los referidos licitantes, según se hace constar en el expediente de la Licitación Pública Nacional Electrónica N° LP-INE-029/2021 resguardado en la Subdirección de Adquisiciones.



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”
ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN DISTINTA A LA OFERTA TÉCNICA Y LA OFERTA ECONÓMICA Y DEL CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA

08-julio-2021

LICITANTE: CONSORCIO RED UNO, S.A. DE C.V. en participación conjunta con la empresa PRESTACIONES PROFESIONALES EMPRESARIALES, S.A. DE C.V. -----

Inciso	Anexo	Descripción	CONSORCIO RED UNO, S.A. DE C.V.	PRESTACIONES PROFESIONALES EMPRESARIALES, S.A. DE C.V.
a)	2	Acreditación de existencia legal y personalidad jurídica del licitante	Sí cumple (folios 015, 016 y 017)	Sí cumple (folios 080 y 81)
		Identificación Oficial Vigente	Sí cumple (folios 018 y 019)	Sí cumple (folio 082)
b)	3 “A”	Manifestación de no encontrarse en supuesto alguno de los establecidos en los artículos 59 y 78 del Reglamento	Sí cumple (folio 135)	Sí cumple (folio 136)
c)	3 “B”	Manifestación de estar al corriente en el pago de obligaciones fiscales y en materia de seguridad social	Sí cumple (folio 137)	Sí cumple (folio 138)
d)	3 “C”	Manifestación de no encontrarse en alguno de los supuestos establecidos en el artículo 49 fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas	Sí cumple (folio 139)	Sí cumple (folio 140)
e)	4	Declaración de Integridad	Sí cumple (folio 141)	Sí cumple (folio 142)
f)	5	Manifestación de ser de nacionalidad mexicana	Sí cumple (folio 143)	Sí cumple (folio 144)
g)	6	Estratificación de micro, pequeñas y medianas empresas	Presenta escrito en el que manifiesta que no se estratifica en ninguno de los rangos de MIPYME, al ser una empresa GRANDE (folio 145)	Presenta escrito en el que manifiesta que no se estratifica en ninguno de los rangos de MIPYME, al ser una empresa GRANDE (folio 146)
h)	No aplica	Convenio de Participación conjunta	Sí cumple (folios 002 al 006)	

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”

ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN DISTINTA A LA OFERTA TÉCNICA Y LA OFERTA ECONÓMICA Y DEL CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA

Servidores Públicos

**Subdirectora de Adquisiciones
Mtra. Alma Olivia Campos Aquino**

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.

**Director de Recursos Materiales y Servicios
Mtro. Leopoldo Alberto Sales Rivero**

El presente documento está firmado electrónicamente por el Director de Recursos Materiales y Servicios adscrito a 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.

Nota: El presente formato se emite en cumplimiento al último párrafo del artículo 67 "Criterios de Evaluación" de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios del Instituto Federal Electoral que a la letra dice: "Para efectos de lo dispuesto por la fracción VI del artículo 45 del Reglamento de Adquisiciones, la evaluación que se realice, deberá de ser firmada por los servidores públicos que la realicen, quienes no podrán tener un nivel jerárquico inferior a subdirección de área de estructura, misma que deberá de estar avalada con la firma de la o del titular de la dirección de área que corresponda en Órganos centrales;". Lo anterior en términos del sexto transitorio de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.

Asimismo, se firma con base en el análisis realizado por la Subdirección de Adquisiciones, en virtud de la documentación que presentaron los referidos licitantes, según se hace constar en el expediente de la Licitación Pública Nacional Electrónica Número LP-INE-029/2021 resguardado en la Subdirección de Adquisiciones.

FIRMADO POR: MARÍA DEL ROCÍO PAZ GUERRERO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 697207
HASH:
399FCDAAE68E4E03B7513226E3499ADA10CE14F
7BBCDAAA8C3726A761F041878

FIRMADO POR: CAMPOS AQUINO ALMA OLIVIA
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 697207
HASH:
399FCDAAE68E4E03B7513226E3499ADA10CE14F
7BBCDAAA8C3726A761F041878

FIRMADO POR: SALES RIVERO LEOPOLDO ALBERTO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 697207
HASH:
399FCDAAE68E4E03B7513226E3499ADA10CE14F
7BBCDAAA8C3726A761F041878

ANEXO CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-029/2021, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

ANEXO 2

Evaluación Técnica (conforme a los numerales 4.2. y 5.1. de la convocatoria)

Derivado de la evaluación a las ofertas técnicas presentadas y de conformidad con el tercer párrafo del artículo 67 de las POBALINES y el numeral **5.1. “Criterio de evaluación técnica”** de la convocatoria, la **evaluación técnica** fue **realizada, verificada y validada** para la **partida única** por el **área técnica – requirente**, esto es, la **Dirección de Atención Ciudadana** adscrita a la **Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores**, a través de los Servidores Públicos: **Ing. Alonso Alcaraz Contreras, Director de Atención Ciudadana** y por el **Lic. Alfredo Rodríguez Ángeles, Subdirector de Información Ejecutiva para Atención Ciudadana**; en su **carácter de Área Técnica**, informando el resultado desglosado de las ofertas técnicas de los licitantes participantes evaluados a través del mecanismo de evaluación binario, mediante el **Oficio INE/DAC/0041/2021**, documento que se adjunta y forma parte del presente **Anexo 2**.-----

Ciudad de México, 17 de junio de 2021

Asunto: Licitación Pública No. LP-INE-029/2021
Criterio de evaluación binario.

Mtra. Alma Olivia Campos Aquino
Subdirectora de Adquisiciones
Dirección Ejecutiva de Administración
P r e s e n t e

En respuesta al oficio No. INE/DEA/DRMS/SA/0506/2021 con relación a la Licitación Pública Nacional Electrónica No. **LP-INE-029/2021**, para la contratación de la “**Suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center**” y de conformidad con lo previsto en los artículos 43 y 45 del Reglamento del Instituto Nacional Electoral en materia de Adquisiciones Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios, (Reglamento), artículo 67 de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios del Instituto Federal Electoral, mismas que se encuentran vigentes en términos de lo dispuesto por el artículo sexto transitorio de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales y numeral 5.1 “Criterios de evaluación técnica” de la convocatoria del citado procedimiento.

Anexo al presente la Evaluación Técnica de cada una de las ofertas de los licitantes a través del mecanismo de evaluación **Binario**, recibidas en el acto de presentación y apertura de proposiciones de los participantes que se enlistan, resultando lo siguiente:

Licitante:	Partida (s)	Cumplimiento del Anexo 1 “Especificaciones Técnicas” Cumple / no cumple
CONSORCIO RED UNO, S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON LA EMPRESA PRESTACIONES PROFESIONALES EMPRESARIALES, S.A. de C.V.	Única	SI
GBNETWORKS, S.A. DE C.V.	Única	NO
HOLA INNOVACIÓN, S.A. DE C.V.	Única	SI
MICRONET DE MÉXICO, S.A. DE C.V.	Única	SI
PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V.	Única	SI

Lo anterior, con el propósito de continuar con el procedimiento de contratación correspondiente.

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.

A t e n t a m e n t e

Ing. Alonso Alcaraz Contreras
Director de Atención Ciudadana

C.c.e. **Lic. Dulce María Esquerro Salazar.** - Directora de Administración y Gestión de la DERFE. - Presente
Map. María del Carmen Jara Huerta. - Subdirectora de Control Presupuestal de la DERFE. - Presente
Lic. Rosa Elena Martínez Chávez. - Subdirectora de Suministros y Servicios de la DERFE. - Presente

Ref: N/A

AAC/ARA/JMP/jcwr

FIRMADO POR: ALCARAZ CONTRERAS ALONSO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 648401
HASH:
1A80D4009C2EA54196226B369CBEEED191B344B1
463D704882AAFB71D70533F02

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA N° LP-INE-029 /2021

“Suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center”
EVALUACIÓN TÉCNICA

Nombre del licitante: CONSORCIO RED UNO, S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON LA EMPRESA PRESTACIONES PROFESIONALES EMPRESARIALES, S.A. de C.V.

Descripción de lo solicitado en el Anexo Técnico	Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que No Cumple	Foja	Fundamento legal																									
<p>3.2. CARACTERÍSTICAS DE LA MESA DE AYUDA.</p> <p>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 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.</p>	<p>De acuerdo con la pregunta 2 de PALO TINTO NETWORKS S.A DE C.V. página 5 de 9 del acta de la junta de aclaraciones sobre el hardware y software 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, serán gestionados por personal de TI del INE. 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.</p> <p>De acuerdo con la pregunta 3 de PALO TINTO NETWORKS S.A DE C.V., página 6 de 9 del acta de junta de aclaraciones, "Red Uno" considera que el personal que utilizará la plataforma (agentes, supervisores, gerentes de operación) son recursos humanos a cargo del Instituto o que no considerará "Red Uno" como costo dentro de su propuesta. El Instituto cuenta con el personal con diferentes perfiles para el uso de la plataforma del Centro de Contacto.</p>	Si cumple		4 de 20																										
<p>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 identificado y, mientras continúe la contingencia causada por el COVID19, 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 Acoxpa 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.</p>	<p>De acuerdo con la respuesta a la pregunta 4 de PALO TINTO NETWORKS, S.A DE C.V página 7 de 9 del acta de junta de aclaraciones, "Red Uno" considera 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 "Red Uno", Siendo posible el desplazamiento del ingeniero especialista a sitio solo en caso de que sea requerido. De acuerdo con la criticidad del evento, podrá ser necesario acudir a sitio, en común acuerdo con el personal del Instituto y por la contingencia sanitaria ocasionada por el virus SARS-CoV-2.</p>	Si cumple		5 de 20																										
<p>Para la integración de la propuesta técnica, EL LICITANTE debe presentar carta emitida por el fabricante donde avale que cuenta con el nivel mínimo Partner Premier. Adicionalmente EL LICITANTE debe entregar como parte de su propuesta técnica copia simple de la certificación de Cisco Certified Network Associate (CCNA).</p>		Si cumple		16 de 20																										
<p>EL LICITANTE debe incluir como parte de su propuesta técnica, un procedimiento para la solicitud y prestación del servicio de la mesa de ayuda, así como para la asistencia y asesoría técnica vía telefónica y correo electrónico, describiendo los números telefónicos para el reporte de incidencias, nombres y/o áreas de contacto.</p>		Si cumple		12 de 20																										
<p>3.3 NIVELES DE SERVICIO DE RESPUESTA Y ATENCIÓN</p> <p>EL LICITANTE debe considerar los siguientes niveles de servicio para la atención de incidencias desde el momento del reporte correspondiente, para las siguientes vías de comunicación: telefónica y correo electrónico.</p> <p>A continuación, se describen los niveles de servicio con el fin de que se atiendan las incidencias de acuerdo con la prioridad establecida apeguándose a los tiempos descritos:</p> <table border="1" data-bbox="121 1138 432 1284"> <thead> <tr> <th>Prioridad</th> <th>Vía de comunicación</th> <th>Tiempo máximo de atención y diagnóstico</th> <th>Tiempo máximo de solución</th> <th>Tiempo de respuesta de la incidencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>Correo Electrónico</td> <td>48 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>48 horas naturales</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Correo Electrónico Llamada</td> <td>24 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>48 horas naturales</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Telefónica y Correo electrónico Llamada</td> <td>4 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>24 horas naturales</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Telefónica y Correo electrónico</td> <td>3 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>24 horas naturales</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla 5</p> <p>De acuerdo con la tabla anterior, se debe considerar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Prioridad: La propiedad está en función de la severidad del impacto de la incidencia. Vía de Comunicación: Llamada telefónica y correo electrónico. Tiempo de Atención y Diagnóstico: se considera desde el momento del reporte de la incidencia, diagnóstico y tiempo de traslado a sitio o acceso remoto, este último en caso de requerirse. Tiempo de Solución: Inicia a partir del diagnóstico de la incidencia y concluye una vez que sea solucionada ésta. Tiempo de Monitoreo de la Incidencia: Es el tiempo posterior a la ejecución de las actividades de solución o bien posterior a que se determinó que la incidencia ya no se presenta, al finalizar este tiempo EL PROVEEDOR generará el reporte final del incidente. EL INSTITUTO validará y notificará vía correo electrónico, si persiste el incidente o se procede al cierre de éste. <p>La mesa de ayuda debe operar 24X7 para la atención de las incidencias, conforme a los niveles de servicio descritos en la tabla 5.</p>	Prioridad	Vía de comunicación	Tiempo máximo de atención y diagnóstico	Tiempo máximo de solución	Tiempo de respuesta de la incidencia	4	Correo Electrónico	48 horas naturales	6 horas naturales	48 horas naturales	3	Correo Electrónico Llamada	24 horas naturales	6 horas naturales	48 horas naturales	2	Telefónica y Correo electrónico Llamada	4 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales	1	Telefónica y Correo electrónico	3 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales		Si cumple		5 de 20	
Prioridad	Vía de comunicación	Tiempo máximo de atención y diagnóstico	Tiempo máximo de solución	Tiempo de respuesta de la incidencia																										
4	Correo Electrónico	48 horas naturales	6 horas naturales	48 horas naturales																										
3	Correo Electrónico Llamada	24 horas naturales	6 horas naturales	48 horas naturales																										
2	Telefónica y Correo electrónico Llamada	4 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales																										
1	Telefónica y Correo electrónico	3 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales																										

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA N° LP-INE-029 /2021

“Suscripción de servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center”
EVALUACIÓN TÉCNICA

Nombre del licitante: **CONSORCIO RED UNO, S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON LA EMPRESA PRESTACIONES PROFESIONALES EMPRESARIALES, S.A. de C.V.**

<p>Prioridad de la incidencia</p> <p>La prioridad se manejará conforme a la severidad del impacto en la operación, siendo EL INSTITUTO quien defina el impacto, mientras que EL PROVEEDOR debe atender las incidencias de acuerdo con la prioridad establecida.</p> <p>La prioridad se estipula por niveles, donde la prioridad 1 será la más alta y requerirá el menor tiempo de atención, diagnóstico y solución.</p> <p>La categorización de prioridad de la incidencia se debe considerar conforme al siguiente formato y EL LICITANTE debe considerarlo para su oferta técnica</p> <table border="1" data-bbox="75 492 373 602"> <thead> <tr> <th>Prioridad</th> <th>Descripción</th> <th>Vía de comunicación y seguimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>Información y asistencia básica del producto e instalación</td> <td>Correo Electrónico</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Funcionalidad dañada, pero la operación continúa</td> <td>Correo Electrónico</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>El servicio de producción afecta las operaciones del Instituto</td> <td>Llamada Telefónica y correo electrónico</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>La infraestructura se encuentra fuera de servicio</td> <td>Llamada Telefónica y correo electrónico</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Tabla 6</p>	Prioridad	Descripción	Vía de comunicación y seguimiento	4	Información y asistencia básica del producto e instalación	Correo Electrónico	3	Funcionalidad dañada, pero la operación continúa	Correo Electrónico	2	El servicio de producción afecta las operaciones del Instituto	Llamada Telefónica y correo electrónico	1	La infraestructura se encuentra fuera de servicio	Llamada Telefónica y correo electrónico		Si cumple	6 de 20	
Prioridad	Descripción	Vía de comunicación y seguimiento																	
4	Información y asistencia básica del producto e instalación	Correo Electrónico																	
3	Funcionalidad dañada, pero la operación continúa	Correo Electrónico																	
2	El servicio de producción afecta las operaciones del Instituto	Llamada Telefónica y correo electrónico																	
1	La infraestructura se encuentra fuera de servicio	Llamada Telefónica y correo electrónico																	
<p>3.4.MATRIZ DE ESCALACIÓN DE INCIDENCIAS</p> <p>EL PROVEEDOR debe incluir una matriz de escalación de incidencias indicando los tiempos de escalación a cada prioridad establecida, además de entregar el procedimiento para llevar a cabo dicha escalación. La matriz y el procedimiento deben de ser entregados de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR, a más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo.</p> <p>Dicho procedimiento debe incluir al menos las cuentas de correo electrónico, teléfonos y puestos de los contactos para seguimiento de las incidencias.</p>		Si cumple	7 de 20																
<p>3.5.SOLICITUD DE CAMBIOS</p> <p>Un cambio por parte de EL INSTITUTO se entiende como un evento planeado con motivo de ajustar o mejorar la operación de sus servicios a diferencia de una falla y/o incidencia. Para que un cambio sea llevado a cabo de forma exitosa o de no serlo, sea revertido, los cambios deben contar por lo menos con los siguientes planes de actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Propuesta • Aceptación • Ejecución • Validación <p>Se notificará a EL PROVEEDOR el cambio que se requiere a través de correo electrónico, para que posteriormente entregue el plan de actividades para realizar el cambio, dicho plan se debe de entregar de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR, para su aprobación por parte de EL INSTITUTO, a más tardar a los cinco días hábiles siguientes de realizada la solicitud de cambio por parte del supervisor del contrato. EL PROVEEDOR debe iniciar las actividades a más tardar el día hábil siguiente al aviso de aceptación por parte de EL INSTITUTO mediante correo electrónico.</p>		Si cumple	7 de 20																
<p>3.6.CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS</p> <p>Un cambio de configuración de servicios por parte de EL INSTITUTO se define como la búsqueda de mejoras en la operación de la infraestructura, analizando cualquier afectación en la misma, aplicando ajustes a las configuraciones existentes en los servicios operativos de la plataforma, sin que estos tengan un impacto mayor a la funcionalidad integral.</p> <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 • Multicanal web chat <p>EL INSTITUTO debe notificar a EL PROVEEDOR las configuraciones correspondientes al servicio que se requiere a través de correo electrónico por lo que EL PROVEEDOR debe entregar un plan de actividades de cómo se llevará a cabo la configuración, incluyendo un análisis detectando el impacto que éste tendrá dentro de la plataforma, el tiempo de atención, preparación y ejecución de cada uno de los servicios.</p> <p>Este plan de actividades para la configuración de servicios debe ser entregado de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR, a más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación por parte del supervisor del contrato. EL PROVEEDOR debe iniciar las actividades a más tardar el día hábil siguiente al aviso de aceptación por parte de EL INSTITUTO mediante correo electrónico.</p>		Si cumple	8 de 20																

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA N° LP-INE-029 /2021

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

Nombre del licitante: CONSORCIO RED UNO, S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON LA EMPRESA PRESTACIONES PROFESIONALES EMPRESARIALES, S.A. de C.V.

3.7.REPORTES MENSUALES																																		
<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 <p>El contenido y el formato a utilizar de los reportes serán propuestos por EL PROVEEDOR, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo, deben ser entregados de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR, para su aprobación por parte de EL INSTITUTO.</p> <p>Dichos reportes deben de ser entregados de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR, a más tardar a los cinco días hábiles posteriores al mes vencido, para el caso del último reporte, se debe de entregar el último día de la prestación del servicio.</p>																																		
<p>De acuerdo con la respuesta a la pregunta 5 de PALO TINTO NETWORKS, S.A DE C.V., página 8 de 9 del acta de junta de aclaraciones, "Red Uno" considera que los reportes solicitados solo se referirán las incidencias de atención sobre el hardware y aplicativos CISCO descritos en las tablas 1,2,3 y 4 del Anexo 1, sin embargo, los reportes solicitados deberán contener las incidencias, solicitudes de cambios y las configuraciones de servicios que se hayan requerido por mes.</p>					Si cumple			8 de 20																										
4.ENTREGABLES																																		
<p>EL PROVEEDOR debe proporcionar los siguientes entregables:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Entregable</th> <th>Tiempo de Entrega</th> <th>Forma de Entrega</th> <th>Referencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Matriz de escalación y procedimiento para llevar a cabo la escalación</td> <td>A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo</td> <td>De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR</td> <td>3.4. Matriz de escalación (Pág. 8)</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Plan de actividades de solicitud de cambios</td> <td>A más tardar a los cinco días hábiles siguientes de realizada la solicitud de cambio por parte del supervisor del contrato</td> <td>De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR</td> <td>3.5. Solicitud de Cambios (Pág. 8)</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Plan de actividades de configuración de servicios</td> <td>A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación por parte del supervisor del contrato</td> <td>De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR</td> <td>3.6. Configuración de Servicios (Pág. 8)</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Formato a utilizar de los Reportes Mensuales</td> <td>Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la notificación del fallo</td> <td>De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR</td> <td>3.7. Reportes Mensuales (Pág. 9)</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla 7</p>					No	Entregable	Tiempo de Entrega	Forma de Entrega	Referencia	1	Matriz de escalación y procedimiento para llevar a cabo la escalación	A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.4. Matriz de escalación (Pág. 8)	2	Plan de actividades de solicitud de cambios	A más tardar a los cinco días hábiles siguientes de realizada la solicitud de cambio por parte del supervisor del contrato	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.5. Solicitud de Cambios (Pág. 8)	3	Plan de actividades de configuración de servicios	A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación por parte del supervisor del contrato	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.6. Configuración de Servicios (Pág. 8)	4	Formato a utilizar de los Reportes Mensuales	Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la notificación del fallo	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.7. Reportes Mensuales (Pág. 9)					
No	Entregable	Tiempo de Entrega	Forma de Entrega	Referencia																														
1	Matriz de escalación y procedimiento para llevar a cabo la escalación	A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.4. Matriz de escalación (Pág. 8)																														
2	Plan de actividades de solicitud de cambios	A más tardar a los cinco días hábiles siguientes de realizada la solicitud de cambio por parte del supervisor del contrato	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.5. Solicitud de Cambios (Pág. 8)																														
3	Plan de actividades de configuración de servicios	A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación por parte del supervisor del contrato	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.6. Configuración de Servicios (Pág. 8)																														
4	Formato a utilizar de los Reportes Mensuales	Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la notificación del fallo	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.7. Reportes Mensuales (Pág. 9)																														
<p>Para la recepción de "Entregables", EL INSTITUTO y el Prestador del servicio, observará el Protocolo para el Regreso a "La Nueva Normalidad" en el Instituto Nacional Electoral, con la finalidad de proteger la salud tanto de servidores públicos como de Proveedores, con uso obligatorio de cubre bocas durante la permanencia en las instalaciones, práctica de etiqueta respiratoria, uso frecuente de gel antibacterial al 70% de alcohol, mantener la sana distancia de 1.50 mts entre personas, lo anterior, a fin de salvaguardar la salud del personal de EL PROVEEDOR y EL INSTITUTO</p> <p>Todos los documentos referidos en la Tabla 7, deben ser entregados conforme a los tiempos definidos en la misma, a través de correo electrónico a las cuentas institucionales del personal que EL INSTITUTO designe, las cuales serán proporcionadas al día hábil siguiente a la notificación del fallo.</p>					Si cumple			10 de 20																										

Servidores públicos que realizan la evaluación

Elaboró y Revisó

Avaló

LIC. ALFREDO RODRÍGUEZ ÁNGELES
Subdirector de Información Ejecutiva para Atención Ciudadana

ING. ALONSO ALCARAZ CONTRERAS
Director de Atención Ciudadana

FIRMADO POR: ALFREDO RODRIGUEZ ANGELES
AC: A.C. del Servicio de Administración
Tributaria

ID: 648407

HASH:

353CC99CB72675575BDA1C481F3156F82D13BD5
722B0472A387C9C9B361A2991

FIRMADO POR: ALCARAZ CONTRERAS ALONSO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral

ID: 648407

HASH:

353CC99CB72675575BDA1C481F3156F82D13BD5
722B0472A387C9C9B361A2991

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA N° LP-INE-029 /2021

“Suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center”
EVALUACIÓN TÉCNICA

Nombre del licitante: GBNETWORKS, S.A. DE C.V.

Descripción de lo solicitado en el Anexo Técnico	Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que No Cumple	Foja	Fundamento legal																									
<p>3.2. CARACTERÍSTICAS DE LA MESA DE AYUDA.</p> <p>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 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.</p> <p>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 identificado y, mientras continúe la contingencia causada por el COVID19, 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, Alcatlía Tlalpan, Ciudad de México, en los tiempos que se acuerde con EL INSTITUTO.</p> <p>Para la integración de la propuesta técnica, EL LICITANTE debe presentar carta emitida por el fabricante donde avale que cuenta con el nivel mínimo Partner Premier. Adicionalmente EL LICITANTE debe entregar como parte de su propuesta técnica copia simple de la certificación de Cisco Certified Network Associate (CCNA).</p>		<p>Si cumple</p>		<p>4 de 16</p>																										
<p>EL LICITANTE debe incluir como parte de su propuesta técnica, un procedimiento para la solicitud y prestación del servicio de la mesa de ayuda, así como para la asistencia y asesoría técnica vía telefónica y correo electrónico, describiendo los números telefónicos para el reporte de incidencias, nombres y/o áreas de contacto.</p>		<p>No cumple</p>	<p>De la revisión integral a la proposición del Licitante se advierte que no presenta el procedimiento para la solicitud y prestación del servicio de la mesa de ayuda.</p> <p>Conforme a lo establecido en el numeral 3.2 CARACTERÍSTICAS DE LA MESA DE AYUDA, cuarto párrafo del Anexo 1 "Especificaciones Técnicas" de la convocatoria, el cual señala que:</p> <p>"EL LICITANTE debe incluir como parte de su propuesta técnica, un procedimiento para la solicitud y prestación del servicio de la mesa de ayuda.</p>		<p>Incumplimiento a lo señalado en el numeral 2 segundo párrafo de la convocatoria que establece:</p> <p>Las proposiciones deberán realizarse en estricto apego a las necesidades planteadas por EL INSTITUTO en la presente convocatoria, sus anexos y las modificaciones que se deriven de la(s) Junta(s) de Aclaraciones que se celebre(n).</p>																									
<p>3.3 NIVELES DE SERVICIO DE RESPUESTA Y ATENCIÓN</p> <p>EL LICITANTE debe considerar los siguientes niveles de servicio para la atención de incidencias desde el momento del reporte correspondiente, para las siguientes vías de comunicación: telefónica y correo electrónico.</p> <p>A continuación, se describen los niveles de servicio con el fin de que se atiendan las incidencias de acuerdo con la prioridad establecida apeándose a los tiempos descritos:</p> <table border="1" data-bbox="163 1161 474 1304"> <thead> <tr> <th>Prioridad</th> <th>Vía de comunicación</th> <th>Tiempo máximo de atención y diagnóstico</th> <th>Tiempo máximo de solución</th> <th>Tiempo de monitoreo de la incidencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>Correo Electrónico</td> <td>48 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>48 horas naturales</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Correo Electrónico</td> <td>24 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>48 horas naturales</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Llamada Telefónica y Correo electrónico</td> <td>4 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>24 horas naturales</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Llamada Telefónica y Correo electrónico</td> <td>3 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>24 horas naturales</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla 3</p> <p>De acuerdo con la tabla anterior, se debe considerar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Prioridad: La propiedad está en función de la severidad del impacto de la incidencia. -Vía de Comunicación: Llamada telefónica y correo electrónico. -Tiempo de Atención y Diagnóstico: se considera desde el momento del reporte de la incidencia, diagnóstico y tiempo de traslado a sitio o acceso remoto, este último en caso de requerirse. -Tiempo de Solución: Inicia a partir del diagnóstico de la incidencia y concluye una vez que sea solucionada ésta. -Tiempo de Monitoreo de la Incidencia: Es el tiempo posterior a la ejecución de las actividades de solución o bien posterior a que se determinó que la incidencia ya no se presenta, al finalizar este tiempo EL PROVEEDOR generará el reporte final del incidente, EL INSTITUTO validará y notificará vía correo electrónico, si persiste el incidente o se procede al cierre de éste. <p>La mesa de ayuda debe operar 24x7 para la atención de las incidencias, conforme a los niveles de servicio descritos en la tabla 5.</p>	Prioridad	Vía de comunicación	Tiempo máximo de atención y diagnóstico	Tiempo máximo de solución	Tiempo de monitoreo de la incidencia	4	Correo Electrónico	48 horas naturales	6 horas naturales	48 horas naturales	3	Correo Electrónico	24 horas naturales	6 horas naturales	48 horas naturales	2	Llamada Telefónica y Correo electrónico	4 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales	1	Llamada Telefónica y Correo electrónico	3 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales		<p>Si cumple</p>		<p>5 de 16</p>	
Prioridad	Vía de comunicación	Tiempo máximo de atención y diagnóstico	Tiempo máximo de solución	Tiempo de monitoreo de la incidencia																										
4	Correo Electrónico	48 horas naturales	6 horas naturales	48 horas naturales																										
3	Correo Electrónico	24 horas naturales	6 horas naturales	48 horas naturales																										
2	Llamada Telefónica y Correo electrónico	4 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales																										
1	Llamada Telefónica y Correo electrónico	3 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales																										

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA N° LP-INE-029 /2021

“Suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center”
EVALUACIÓN TÉCNICA

Nombre del licitante: GBNETWORKS, S.A. DE C.V.

<p>Prioridad de la incidencia</p> <p>La prioridad se manejará conforme a la severidad del impacto en la operación, siendo EL INSTITUTO quien defina el impacto, mientras que EL PROVEEDOR debe atender las incidencias de acuerdo con la prioridad establecida.</p> <p>La prioridad se estipula por niveles, donde la prioridad 1 será la más alta y requerirá el menor tiempo de atención, diagnóstico y solución.</p> <p>La categorización de prioridad de la incidencia se debe considerar conforme al siguiente formato y EL LICITANTE debe considerarlo para su oferta técnica</p> <table border="1" data-bbox="115 492 415 597"> <thead> <tr> <th>Prioridad</th> <th>Descripción</th> <th>Vía de comunicación y seguimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>Información y asistencia básica del producto e instalación</td> <td>Correo Electrónico</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Funcionalidad dañada, pero la operación continúa</td> <td>Correo Electrónico</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>El Servicio de producción afecta las operaciones del Instituto</td> <td>Llamada Telefónica y correo electrónico</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>La Infraestructura se encuentra fuera de servicio</td> <td>Llamada Telefónica y correo electrónico</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla 6</p>	Prioridad	Descripción	Vía de comunicación y seguimiento	4	Información y asistencia básica del producto e instalación	Correo Electrónico	3	Funcionalidad dañada, pero la operación continúa	Correo Electrónico	2	El Servicio de producción afecta las operaciones del Instituto	Llamada Telefónica y correo electrónico	1	La Infraestructura se encuentra fuera de servicio	Llamada Telefónica y correo electrónico		Si cumple		6 de 16	
Prioridad	Descripción	Vía de comunicación y seguimiento																		
4	Información y asistencia básica del producto e instalación	Correo Electrónico																		
3	Funcionalidad dañada, pero la operación continúa	Correo Electrónico																		
2	El Servicio de producción afecta las operaciones del Instituto	Llamada Telefónica y correo electrónico																		
1	La Infraestructura se encuentra fuera de servicio	Llamada Telefónica y correo electrónico																		
<p>3.4.MATRIZ DE ESCALACIÓN DE INCIDENCIAS</p> <p>EL PROVEEDOR debe incluir una matriz de escalación de incidencias indicando los tiempos de escalación a cada prioridad establecida, además de entregar el procedimiento para llevar a cabo dicha escalación. La matriz y el procedimiento deben de ser entregados de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR, a más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo.</p> <p>Dicho procedimiento debe incluir al menos las cuentas de correo electrónico, teléfonos y puestos de los contactos para seguimiento de las incidencias.</p>		Si cumple		7 de 16																
<p>3.5.SOLICITUD DE CAMBIOS</p> <p>Un cambio por parte de EL INSTITUTO se entiende como un evento planeado con motivo de ajustar o mejorar la operación de sus servicios a diferencia de una falla y/o incidencia. Para que un cambio sea llevado a cabo de forma exitosa o de no serlo, sea revertido, los cambios deben contar por lo menos con los siguientes planes de actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Propuesta • Aceptación • Ejecución • Validación <p>Se notificará a EL PROVEEDOR el cambio que se requiere a través de correo electrónico, para que posteriormente entregue el plan de actividades para realizar el cambio, dicho plan se debe de entregar de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR, para su aprobación por parte de EL INSTITUTO, a más tardar a los cinco días hábiles siguientes de realizada la solicitud de cambio por parte del supervisor del contrato. EL PROVEEDOR debe iniciar las actividades a más tardar el día hábil siguiente al aviso de aceptación por parte de EL INSTITUTO mediante correo electrónico.</p>		Si cumple		7 de 16																
<p>3.6.CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS</p> <p>Un cambio de configuración de servicios por parte de EL INSTITUTO se define como la búsqueda de mejoras en la operación de la infraestructura, analizando cualquier afectación en la misma, aplicando ajustes a las configuraciones existentes en los servicios operativos de la plataforma, sin que estos tengan un impacto mayor a la funcionalidad integral.</p> <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 • Multicanal web chat <p>EL INSTITUTO debe notificar a EL PROVEEDOR las configuraciones correspondientes al servicio que se requiere a través de correo electrónico por lo que EL PROVEEDOR debe entregar un plan de actividades de cómo se llevará a cabo la configuración, incluyendo un análisis detectando el impacto que éste tendrá dentro de la plataforma, el tiempo de atención, preparación y ejecución de cada uno de los servicios.</p> <p>Este plan de actividades para la configuración de servicios debe ser entregado de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR, a más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación por parte del supervisor del contrato. EL PROVEEDOR debe iniciar las actividades a más tardar el día hábil siguiente al aviso de aceptación por parte de EL INSTITUTO mediante correo electrónico.</p>		Si cumple		7 de 16																

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA N° LP-INE-029 /2021

“Suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center”
EVALUACIÓN TÉCNICA

Nombre del licitante: GBNETWORKS, S.A. DE C.V.

<p>3.7.REPORTES MENSUALES</p> <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 <p>El contenido y el formato a utilizar de los reportes serán propuestos por EL PROVEEDOR, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo, deben ser entregados de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR, para su aprobación por parte de EL INSTITUTO.</p> <p>Dichos reportes deben de ser entregados de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR, a más tardar a los cinco días hábiles posteriores al mes vencido, para el caso del último reporte, se debe de entregar el último día de la prestación del servicio.</p>		Si cumple		8 de 16																										
<p>4.ENTREGABLES</p> <p>EL PROVEEDOR debe proporcionar los siguientes entregables:</p> <table border="1" data-bbox="88 646 520 1031"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Entregable</th> <th>Tiempo de Entrega</th> <th>Forma de Entrega</th> <th>Referencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Matriz de escalación y procedimiento para llevar a cabo la escalación</td> <td>A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo</td> <td>De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR</td> <td>3.4. Matriz de escalación (Pág 8)</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Plan de actividades de solicitud de cambios</td> <td>A más tardar a los cinco días hábiles siguientes de realizada la solicitud de cambio por parte del supervisor del contrato</td> <td>De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR</td> <td>3.5. Solicitud de Cambios (Pág 8)</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Plan de actividades de configuración de servicios</td> <td>A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación por parte del supervisor del contrato</td> <td>De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR</td> <td>3.6. Configuración de Servicios (Pág 8)</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Formato a utilizar de los Reportes Mensuales</td> <td>Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la notificación del fallo</td> <td>De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR</td> <td>3.7. Reportes Mensuales (Pág 9)</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla 7</p>	No	Entregable	Tiempo de Entrega	Forma de Entrega	Referencia	1	Matriz de escalación y procedimiento para llevar a cabo la escalación	A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.4. Matriz de escalación (Pág 8)	2	Plan de actividades de solicitud de cambios	A más tardar a los cinco días hábiles siguientes de realizada la solicitud de cambio por parte del supervisor del contrato	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.5. Solicitud de Cambios (Pág 8)	3	Plan de actividades de configuración de servicios	A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación por parte del supervisor del contrato	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.6. Configuración de Servicios (Pág 8)	4	Formato a utilizar de los Reportes Mensuales	Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la notificación del fallo	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.7. Reportes Mensuales (Pág 9)		Si cumple		9 de 16	
No	Entregable	Tiempo de Entrega	Forma de Entrega	Referencia																										
1	Matriz de escalación y procedimiento para llevar a cabo la escalación	A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.4. Matriz de escalación (Pág 8)																										
2	Plan de actividades de solicitud de cambios	A más tardar a los cinco días hábiles siguientes de realizada la solicitud de cambio por parte del supervisor del contrato	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.5. Solicitud de Cambios (Pág 8)																										
3	Plan de actividades de configuración de servicios	A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación por parte del supervisor del contrato	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.6. Configuración de Servicios (Pág 8)																										
4	Formato a utilizar de los Reportes Mensuales	Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la notificación del fallo	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.7. Reportes Mensuales (Pág 9)																										
<p>Para la recepción de 'Entregables' EL INSTITUTO y el Prestador del servicio, observará el Protocolo para el Regreso a "La Nueva Normalidad" en el Instituto Nacional Electoral, con la finalidad de proteger la salud tanto de servidores públicos como de Proveedores, con uso obligatorio de cubre bocas durante la permanencia en las instalaciones, práctica de etiqueta respiratoria, uso frecuente de gel antibacterial al 70% de alcohol, mantener la sana distancia de 1.50 mts entre personas, lo anterior, a fin de salvaguardar la salud del personal de EL PROVEEDOR y EL INSTITUTO</p> <p>Todos los documentos referidos en la Tabla 7, deben ser entregados conforme a los tiempos definidos en la misma, a través de correo electrónico a las cuentas institucionales del personal que EL INSTITUTO designe, las cuales serán proporcionadas al día hábil siguiente a la notificación del fallo.</p>		Si cumple		10 de 16																										

Servidores públicos que realizan la evaluación

Elaboró y Revisó

Avaló

LIC. ALFREDO RODRÍGUEZ ÁNGELES
Subdirector de Información Ejecutiva para Atención Ciudadana

ING. ALONSO ALCARAZ
CONTRERAS
Director de Atención Ciudadana

FIRMADO POR: ALFREDO RODRIGUEZ ANGELES
AC: A.C. del Servicio de Administración
Tributaria
ID: 648430
HASH:
8774F38ABC365AD0D257257004D97F9EF532989
ADDF8084CCC55E1A114AC5EBD

FIRMADO POR: ALCARAZ CONTRERAS ALONSO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 648430
HASH:
8774F38ABC365AD0D257257004D97F9EF532989
ADDF8084CCC55E1A114AC5EBD

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA N° LP-INE-029 /2021

“Suscripción de servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center”
EVALUACIÓN TÉCNICA

Nombre del licitante: HOLA INNOVACIÓN, S.A. DE C.V.

Descripción de lo solicitado en el Anexo Técnico	Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que No Cumple	Foja	Fundamento legal																									
<p>3.2. CARACTERÍSTICAS DE LA MESA DE AYUDA.</p> <p>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 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.</p>		Si cumple		3 de 29																										
<p>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 identificado y, mientras continúe la contingencia causada por el COVID19, 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 Acoaxpa 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.</p>		Si cumple		3 de 29																										
<p>Para la integración de la propuesta técnica, EL LICITANTE debe presentar carta emitida por el fabricante donde avale que cuenta con el nivel mínimo Partner Premier. Adicionalmente EL LICITANTE debe entregar como parte de su propuesta técnica copia simple de la certificación de Cisco Certified Network Associate (CCNA).</p>		Si cumple		9 de 29																										
<p>EL LICITANTE debe incluir como parte de su propuesta técnica, un procedimiento para la solicitud y prestación del servicio de la mesa de ayuda, así como para la asistencia y asesoría técnica vía telefónica y correo electrónico, describiendo los números telefónicos para el reporte de incidencias, nombres y/o áreas de contacto.</p>		Si cumple		15 de 29																										
<p>3.3 NIVELES DE SERVICIO DE RESPUESTA Y ATENCIÓN</p> <p>EL LICITANTE debe considerar los siguientes niveles de servicio para la atención de incidencias desde el momento del reporte correspondiente, para las siguientes vías de comunicación: telefónica y correo electrónico.</p> <p>A continuación, se describen los niveles de servicio con el fin de que se atiendan las incidencias de acuerdo con la prioridad establecida apeguándose a los tiempos descritos:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Prioridad</th> <th>Vía de comunicación</th> <th>Tiempo máximo de atención y diagnóstico</th> <th>Tiempo máximo de solución</th> <th>Tiempo de monitoreo de la incidencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>Correo Electrónico</td> <td>48 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>48 horas naturales</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Correo Electrónico</td> <td>24 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>48 horas naturales</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Llamada Telefónica y Correo electrónico</td> <td>4 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>24 horas naturales</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Llamada Telefónica y Correo electrónico</td> <td>3 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>24 horas naturales</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla 5</p> <p>De acuerdo con la tabla anterior, se debe considerar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Prioridad: La propiedad está en función de la severidad del impacto de la incidencia. •Vía de Comunicación: Llamada telefónica y correo electrónico. •Tiempo de Atención y Diagnóstico: se considera desde el momento del reporte de la incidencia, diagnóstico y tiempo de traslado a sitio o acceso remoto, este último en caso de requerirse. •Tiempo de Solución: Inicia a partir del diagnóstico de la incidencia y concluye una vez que sea solucionada ésta. •Tiempo de Monitoreo de la Incidencia: Es el tiempo posterior a la ejecución de las actividades de solución o bien posterior a que se determinó que la incidencia ya no se presenta, al finalizar este tiempo EL PROVEEDOR generará el reporte final del incidente. EL INSTITUTO validará y notificará vía correo electrónico, si persiste el incidente o se procede al cierre de éste. <p>La mesa de ayuda debe operar 24x7 para la atención de las incidencias, conforme a los niveles de servicio descritos en la tabla 5.</p>	Prioridad	Vía de comunicación	Tiempo máximo de atención y diagnóstico	Tiempo máximo de solución	Tiempo de monitoreo de la incidencia	4	Correo Electrónico	48 horas naturales	6 horas naturales	48 horas naturales	3	Correo Electrónico	24 horas naturales	6 horas naturales	48 horas naturales	2	Llamada Telefónica y Correo electrónico	4 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales	1	Llamada Telefónica y Correo electrónico	3 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales		Si cumple		4 de 29	
Prioridad	Vía de comunicación	Tiempo máximo de atención y diagnóstico	Tiempo máximo de solución	Tiempo de monitoreo de la incidencia																										
4	Correo Electrónico	48 horas naturales	6 horas naturales	48 horas naturales																										
3	Correo Electrónico	24 horas naturales	6 horas naturales	48 horas naturales																										
2	Llamada Telefónica y Correo electrónico	4 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales																										
1	Llamada Telefónica y Correo electrónico	3 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales																										
<p>Prioridad de la incidencia</p> <p>La prioridad se manejará conforme a la severidad del impacto en la operación, siendo EL INSTITUTO quien defina el impacto, mientras que EL PROVEEDOR debe atender las incidencias de acuerdo con la prioridad establecida.</p> <p>La prioridad se estipula por niveles, donde la prioridad 1 será la más alta y requerirá el menor tiempo de atención, diagnóstico y solución.</p> <p>La categorización de prioridad de la incidencia se debe considerar conforme al siguiente formato y EL LICITANTE debe considerarlo para su oferta técnica</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Prioridad</th> <th>Descripción</th> <th>Vía de comunicación y seguimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>Información y asistencia básica del producto e instalación</td> <td>Correo Electrónico</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Funcionalidad dañada, pero la operación continúa</td> <td>Correo Electrónico</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>El Servicio de producción afecta las operaciones del Instituto</td> <td>Llamada Telefónica y correo electrónico</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>La Infraestructura se encuentra fuera de servicio</td> <td>Llamada Telefónica y correo electrónico</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla 6</p>	Prioridad	Descripción	Vía de comunicación y seguimiento	4	Información y asistencia básica del producto e instalación	Correo Electrónico	3	Funcionalidad dañada, pero la operación continúa	Correo Electrónico	2	El Servicio de producción afecta las operaciones del Instituto	Llamada Telefónica y correo electrónico	1	La Infraestructura se encuentra fuera de servicio	Llamada Telefónica y correo electrónico		Si cumple		5 de 29											
Prioridad	Descripción	Vía de comunicación y seguimiento																												
4	Información y asistencia básica del producto e instalación	Correo Electrónico																												
3	Funcionalidad dañada, pero la operación continúa	Correo Electrónico																												
2	El Servicio de producción afecta las operaciones del Instituto	Llamada Telefónica y correo electrónico																												
1	La Infraestructura se encuentra fuera de servicio	Llamada Telefónica y correo electrónico																												

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA N° LP-INE-029 /2021

“Suscripción de servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center”
EVALUACIÓN TÉCNICA

Nombre del licitante: HOLA INNOVACIÓN, S.A. DE C.V.

<p>3.4.MATRIZ DE ESCALACIÓN DE INCIDENCIAS</p> <p>EL PROVEEDOR debe incluir una matriz de escalación de incidencias indicando los tiempos de escalación a cada prioridad establecida, además de entregar el procedimiento para llevar a cabo dicha escalación. La matriz y el procedimiento deben de ser entregados de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR, a más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo.</p> <p>Dicho procedimiento debe incluir al menos las cuentas de correo electrónico, teléfonos y puestos de los contactos para seguimiento de las incidencias.</p>		Si cumple		5 de 29	
<p>3.5.SOLICITUD DE CAMBIOS</p> <p>Un cambio por parte de EL INSTITUTO se entiende como un evento planeado con motivo de ajustar o mejorar la operación de sus servicios a diferencia de una falla y/o incidencia. Para que un cambio sea llevado a cabo de forma exitosa o de no serlo, sea revertido, los cambios deben contar por lo menos con los siguientes planes de actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Propuesta • Aceptación • Ejecución • Validación <p>Se notificará a EL PROVEEDOR el cambio que se requiere a través de correo electrónico, para que posteriormente entregue el plan de actividades para realizar el cambio, dicho plan se debe de entregar de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR, para su aprobación por parte de EL INSTITUTO, a más tardar a los cinco días hábiles siguientes de realizada la solicitud de cambio por parte del supervisor del contrato. EL PROVEEDOR debe iniciar las actividades a más tardar el día hábil siguiente al aviso de aceptación por parte de EL INSTITUTO mediante correo electrónico.</p>		Si cumple		5 de 29	
<p>3.6.CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS</p> <p>Un cambio de configuración de servicios por parte de EL INSTITUTO se define como la búsqueda de mejoras en la operación de la infraestructura, analizando cualquier afectación en la misma, aplicando ajustes a las configuraciones existentes en los servicios operativos de la plataforma, sin que estos tengan un impacto mayor a la funcionalidad integral.</p> <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 • Multicanal web chat <p>EL INSTITUTO debe notificar a EL PROVEEDOR las configuraciones correspondientes al servicio que se requiere a través de correo electrónico por lo que EL PROVEEDOR debe entregar un plan de actividades de cómo se llevará a cabo la configuración, incluyendo un análisis detectando el impacto que éste tendrá dentro de la plataforma, el tiempo de atención, preparación y ejecución de cada uno de los servicios.</p> <p>Este plan de actividades para la configuración de servicios debe ser entregado de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR, a más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación por parte del supervisor del contrato. EL PROVEEDOR debe iniciar las actividades a más tardar el día hábil siguiente al aviso de aceptación por parte de EL INSTITUTO mediante correo electrónico.</p>		Si cumple		6 de 29	

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA N° LP-INE-029 /2021

“Suscripción de servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center”
EVALUACIÓN TÉCNICA

Nombre del licitante: HOLA INNOVACIÓN, S.A. DE C.V.

<p>3.7.REPORTES MENSUALES</p> <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 <p>El contenido y el formato a utilizar de los reportes serán propuestos por EL PROVEEDOR, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo, deben ser entregados de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR, para su aprobación por parte de EL INSTITUTO.</p> <p>Dichos reportes deben de ser entregados de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR, a más tardar a los cinco días hábiles posteriores al mes vencido, para el caso del último reporte, se debe de entregar el último día de la prestación del servicio.</p>		Si cumple	6 de 29																										
<p>4.ENTREGABLES</p> <p>EL PROVEEDOR debe proporcionar los siguientes entregables:</p> <table border="1" data-bbox="44 643 472 1024"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Entregable</th> <th>Tiempo de Entrega</th> <th>Forma de Entrega</th> <th>Referencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Matriz de escalación y procedimiento para llevar a cabo la escalación</td> <td>A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo</td> <td>De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR</td> <td>3.4. Matriz de escalación (Pág. 8)</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Plan de actividades de solicitud de cambios</td> <td>A más tardar a los cinco días hábiles siguientes de realizada la solicitud de cambio por parte del supervisor del contrato</td> <td>De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR</td> <td>3.5. Solicitud de Cambios (Pág. 8)</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Plan de actividades de configuración de servicios</td> <td>A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación por parte del supervisor del contrato</td> <td>De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR</td> <td>3.6. Configuración de Servicios (Pág. 8)</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Formato a utilizar de los Reportes Mensuales</td> <td>Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la notificación del fallo</td> <td>De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR</td> <td>3.7. Reportes Mensuales (Pág. 9)</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla 7</p>	No	Entregable	Tiempo de Entrega	Forma de Entrega	Referencia	1	Matriz de escalación y procedimiento para llevar a cabo la escalación	A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.4. Matriz de escalación (Pág. 8)	2	Plan de actividades de solicitud de cambios	A más tardar a los cinco días hábiles siguientes de realizada la solicitud de cambio por parte del supervisor del contrato	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.5. Solicitud de Cambios (Pág. 8)	3	Plan de actividades de configuración de servicios	A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación por parte del supervisor del contrato	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.6. Configuración de Servicios (Pág. 8)	4	Formato a utilizar de los Reportes Mensuales	Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la notificación del fallo	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.7. Reportes Mensuales (Pág. 9)		Si cumple	7 de 29	
No	Entregable	Tiempo de Entrega	Forma de Entrega	Referencia																									
1	Matriz de escalación y procedimiento para llevar a cabo la escalación	A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.4. Matriz de escalación (Pág. 8)																									
2	Plan de actividades de solicitud de cambios	A más tardar a los cinco días hábiles siguientes de realizada la solicitud de cambio por parte del supervisor del contrato	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.5. Solicitud de Cambios (Pág. 8)																									
3	Plan de actividades de configuración de servicios	A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación por parte del supervisor del contrato	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.6. Configuración de Servicios (Pág. 8)																									
4	Formato a utilizar de los Reportes Mensuales	Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la notificación del fallo	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.7. Reportes Mensuales (Pág. 9)																									
<p>Para la recepción de "Entregables", EL INSTITUTO y el Prestador del servicio, observará el Protocolo para el Regreso a "La Nueva Normalidad" en el Instituto Nacional Electoral, con la finalidad de proteger la salud tanto de servidores públicos como de Proveedores, con uso obligatorio de cubre bocas durante la permanencia en las instalaciones, práctica de etiqueta respiratoria, uso frecuente de gel antibacterial al 70% de alcohol, mantener la sana distancia de 1.50 mts entre personas, lo anterior, a fin de salvaguardar la salud del personal de EL PROVEEDOR y EL INSTITUTO</p> <p>Todos los documentos referidos en la Tabla 7, deben ser entregados conforme a los tiempos definidos en la misma, a través de correo electrónico a las cuentas institucionales del personal que EL INSTITUTO designe, las cuales serán proporcionadas al día hábil siguiente a la notificación del fallo.</p>		Si cumple	8 de 29																										

Servidores públicos que realizan la evaluación

Elaboró y Revisó

Avaló

LIC. ALFREDO RODRÍGUEZ ÁNGELES
Subdirector de Información Ejecutiva para Atención Ciudadana

ING. ALONSO ALCARAZ CONTRERAS
Director de Atención Ciudadana

FIRMADO POR: ALFREDO RODRIGUEZ ANGELES
AC: A.C. del Servicio de Administración
Tributaria
ID: 648450
HASH:
3B61C3F2BDF7872A1782CE9048564E81BE5E704
15C76B97B231352BDE3E452B8

FIRMADO POR: ALCARAZ CONTRERAS ALONSO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 648450
HASH:
3B61C3F2BDF7872A1782CE9048564E81BE5E704
15C76B97B231352BDE3E452B8

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA N° LP-INE-029 /2021

“Suscripción de servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center”
EVALUACIÓN TÉCNICA

Nombre del licitante: MICRONET DE MÉXICO, S.A. DE C.V.

Descripción de lo solicitado en el Anexo Técnico	Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que No Cumple	Foja	Fundamento legal																									
<p>3.2. CARACTERÍSTICAS DE LA MESA DE AYUDA.</p> <p>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 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.</p> <p>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 identificado y, mientras continúe la contingencia causada por el COVID19, 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 Acoaxpa 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.</p> <p>Para la integración de la propuesta técnica, EL LICITANTE debe presentar carta emitida por el fabricante donde avale que cuenta con el nivel mínimo Partner Premier. Adicionalmente EL LICITANTE debe entregar como parte de su propuesta técnica copia simple de la certificación de Cisco Certified Network Associate (CCNA).</p>		Si cumple		5 de 30																										
<p>EL LICITANTE debe incluir como parte de su propuesta técnica, un procedimiento para la solicitud y prestación del servicio de la mesa de ayuda, así como para la asistencia y asesoría técnica vía telefónica y correo electrónico, describiendo los números telefónicos para el reporte de incidencias, nombres y/o áreas de contacto.</p>		Si cumple		11 de 30																										
<p>3.3 NIVELES DE SERVICIO DE RESPUESTA Y ATENCIÓN</p> <p>EL LICITANTE debe considerar los siguientes niveles de servicio para la atención de incidencias desde el momento del reporte correspondiente, para las siguientes vías de comunicación: telefónica y correo electrónico.</p> <p>A continuación, se describen los niveles de servicio con el fin de que se atiendan las incidencias de acuerdo con la prioridad establecida apeguándose a los tiempos descritos:</p> <table border="1" data-bbox="121 852 432 997"> <thead> <tr> <th>Prioridad</th> <th>Vía de comunicación</th> <th>Tiempo máximo de atención y diagnóstico</th> <th>Tiempo máximo de solución</th> <th>Tiempo de monitoreo de la incidencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>Correo Electrónico</td> <td>48 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>48 horas naturales</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Correo Electrónico</td> <td>24 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>48 horas naturales</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Llamada Telefónica y Correo electrónico</td> <td>4 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>24 horas naturales</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Llamada Telefónica y Correo electrónico</td> <td>3 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>24 horas naturales</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla 5</p> <p>De acuerdo con la tabla anterior, se debe considerar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Prioridad: La propiedad está en función de la severidad del impacto de la incidencia. •Vía de Comunicación: Llamada telefónica y correo electrónico. •Tiempo de Atención y Diagnóstico: se considera desde el momento del reporte de la incidencia, diagnóstico y tiempo de traslado a sitio o acceso remoto, este último en caso de requerirse. •Tiempo de Solución: Inicia a partir del diagnóstico de la incidencia y concluye una vez que sea solucionada ésta. •Tiempo de Monitoreo de la Incidencia: Es el tiempo posterior a la ejecución de las actividades de solución o bien posterior a que se determinó que la incidencia ya no se presenta, al finalizar este tiempo EL PROVEEDOR generará el reporte final del incidente. EL INSTITUTO validará y notificará vía correo electrónico, si persiste el incidente o se procede al cierre de éste. <p>La mesa de ayuda debe operar 24X7 para la atención de las incidencias, conforme a los niveles de servicio descritos en la tabla 5.</p>	Prioridad	Vía de comunicación	Tiempo máximo de atención y diagnóstico	Tiempo máximo de solución	Tiempo de monitoreo de la incidencia	4	Correo Electrónico	48 horas naturales	6 horas naturales	48 horas naturales	3	Correo Electrónico	24 horas naturales	6 horas naturales	48 horas naturales	2	Llamada Telefónica y Correo electrónico	4 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales	1	Llamada Telefónica y Correo electrónico	3 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales		Si cumple		5 de 30	
Prioridad	Vía de comunicación	Tiempo máximo de atención y diagnóstico	Tiempo máximo de solución	Tiempo de monitoreo de la incidencia																										
4	Correo Electrónico	48 horas naturales	6 horas naturales	48 horas naturales																										
3	Correo Electrónico	24 horas naturales	6 horas naturales	48 horas naturales																										
2	Llamada Telefónica y Correo electrónico	4 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales																										
1	Llamada Telefónica y Correo electrónico	3 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales																										
<p>Prioridad de la incidencia</p> <p>La prioridad se manejará conforme a la severidad del impacto en la operación, siendo EL INSTITUTO quien defina el impacto, mientras que EL PROVEEDOR debe atender las incidencias de acuerdo con la prioridad establecida.</p> <p>La prioridad se estipula por niveles, donde la prioridad 1 será la más alta y requerirá el menor tiempo de atención, diagnóstico y solución.</p> <p>La categorización de prioridad de la incidencia se debe considerar conforme al siguiente formato y EL LICITANTE debe considerarlo para su oferta técnica</p> <table border="1" data-bbox="75 1393 375 1500"> <thead> <tr> <th>Prioridad</th> <th>Descripción</th> <th>Vía de comunicación y seguimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>Información y asistencia básica del producto e instalación</td> <td>Correo Electrónico</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Funcionalidad dañada, pero la operación continúa</td> <td>Correo Electrónico</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>El Servicio de producción afecta las operaciones del Instituto</td> <td>Llamada Telefónica y correo electrónico</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>La Infraestructura se encuentra fuera de servicio</td> <td>Llamada Telefónica y correo electrónico</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla 6</p>	Prioridad	Descripción	Vía de comunicación y seguimiento	4	Información y asistencia básica del producto e instalación	Correo Electrónico	3	Funcionalidad dañada, pero la operación continúa	Correo Electrónico	2	El Servicio de producción afecta las operaciones del Instituto	Llamada Telefónica y correo electrónico	1	La Infraestructura se encuentra fuera de servicio	Llamada Telefónica y correo electrónico		Si cumple		7 de 30											
Prioridad	Descripción	Vía de comunicación y seguimiento																												
4	Información y asistencia básica del producto e instalación	Correo Electrónico																												
3	Funcionalidad dañada, pero la operación continúa	Correo Electrónico																												
2	El Servicio de producción afecta las operaciones del Instituto	Llamada Telefónica y correo electrónico																												
1	La Infraestructura se encuentra fuera de servicio	Llamada Telefónica y correo electrónico																												

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA N° LP-INE-029 /2021

“Suscripción de servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center”
EVALUACIÓN TÉCNICA

Nombre del licitante: MICRONET DE MÉXICO, S.A. DE C.V.

<p>3.4.MATRIZ DE ESCALACIÓN DE INCIDENCIAS</p> <p>EL PROVEEDOR debe incluir una matriz de escalación de incidencias indicando los tiempos de escalación a cada prioridad establecida, además de entregar el procedimiento para llevar a cabo dicha escalación. La matriz y el procedimiento deben de ser entregados de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR, a más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo.</p> <p>Dicho procedimiento debe incluir al menos las cuentas de correo electrónico, teléfonos y puestos de los contactos para seguimiento de las incidencias.</p>		Si cumple		7 de 30	
<p>3.5.SOLICITUD DE CAMBIOS</p> <p>Un cambio por parte de EL INSTITUTO se entiende como un evento planeado con motivo de ajustar o mejorar la operación de sus servicios a diferencia de una falla y/o incidencia. Para que un cambio sea llevado a cabo de forma exitosa o de no serlo, sea revertido, los cambios deben contar por lo menos con los siguientes planes de actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Propuesta • Aceptación • Ejecución • Validación <p>Se notificará a EL PROVEEDOR el cambio que se requiere a través de correo electrónico, para que posteriormente entregue el plan de actividades para realizar el cambio, dicho plan se debe de entregar de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR, para su aprobación por parte de EL INSTITUTO, a más tardar a los cinco días hábiles siguientes de realizada la solicitud de cambio por parte del supervisor del contrato. EL PROVEEDOR debe iniciar las actividades a más tardar el día hábil siguiente al aviso de aceptación por parte de EL INSTITUTO mediante correo electrónico.</p>		Si cumple		7 de 30	
<p>3.6.CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS</p> <p>Un cambio de configuración de servicios por parte de EL INSTITUTO se define como la búsqueda de mejoras en la operación de la infraestructura, analizando cualquier afectación en la misma, aplicando ajustes a las configuraciones existentes en los servicios operativos de la plataforma, sin que estos tengan un impacto mayor a la funcionalidad integral.</p> <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 • Multicanal web chat <p>EL INSTITUTO debe notificar a EL PROVEEDOR las configuraciones correspondientes al servicio que se requiere a través de correo electrónico por lo que EL PROVEEDOR debe entregar un plan de actividades de cómo se llevará a cabo la configuración, incluyendo un análisis detectando el impacto que éste tendrá dentro de la plataforma, el tiempo de atención, preparación y ejecución de cada uno de los servicios.</p> <p>Este plan de actividades para la configuración de servicios debe ser entregado de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR, a más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación por parte del supervisor del contrato. EL PROVEEDOR debe iniciar las actividades a más tardar el día hábil siguiente al aviso de aceptación por parte de EL INSTITUTO mediante correo electrónico.</p>		Si cumple		8 de 30	

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA N° LP-INE-029 /2021

“Suscripción de servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center”
EVALUACIÓN TÉCNICA

Nombre del licitante: MICRONET DE MÉXICO, S.A. DE C.V.

<p>3.7.REPORTES MENSUALES</p> <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 <p>El contenido y el formato a utilizar de los reportes serán propuestos por EL PROVEEDOR, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo, deben ser entregados de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR, para su aprobación por parte de EL INSTITUTO.</p> <p>Dichos reportes deben de ser entregados de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR, a más tardar a los cinco días hábiles posteriores al mes vencido, para el caso del último reporte, se debe de entregar el último día de la prestación del servicio.</p>																																		
<p>4.ENTREGABLES</p> <p>EL PROVEEDOR debe proporcionar los siguientes entregables:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Entregable</th> <th>Tiempo de Entrega</th> <th>Forma de Entrega</th> <th>Referencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Matriz de escalación y procedimiento para llevar a cabo la escalación</td> <td>A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo</td> <td>De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR</td> <td>3.4. Matriz de escalación (Pág. 8)</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Plan de actividades de solicitud de cambios</td> <td>A más tardar a los cinco días hábiles siguientes de realizada la solicitud de cambio por parte del supervisor del contrato</td> <td>De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR</td> <td>3.5. Solicitud de Cambios (Pág. 8)</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Plan de actividades de configuración de servicios</td> <td>A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación por parte del supervisor del contrato</td> <td>De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR</td> <td>3.6. Configuración de Servicios (Pág. 8)</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Formato a utilizar de los Reportes Mensuales</td> <td>Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la notificación del fallo</td> <td>De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR</td> <td>3.7. Reportes Mensuales (Pág. 9)</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla 7</p>					No.	Entregable	Tiempo de Entrega	Forma de Entrega	Referencia	1	Matriz de escalación y procedimiento para llevar a cabo la escalación	A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.4. Matriz de escalación (Pág. 8)	2	Plan de actividades de solicitud de cambios	A más tardar a los cinco días hábiles siguientes de realizada la solicitud de cambio por parte del supervisor del contrato	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.5. Solicitud de Cambios (Pág. 8)	3	Plan de actividades de configuración de servicios	A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación por parte del supervisor del contrato	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.6. Configuración de Servicios (Pág. 8)	4	Formato a utilizar de los Reportes Mensuales	Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la notificación del fallo	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.7. Reportes Mensuales (Pág. 9)					
No.	Entregable	Tiempo de Entrega	Forma de Entrega	Referencia																														
1	Matriz de escalación y procedimiento para llevar a cabo la escalación	A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.4. Matriz de escalación (Pág. 8)																														
2	Plan de actividades de solicitud de cambios	A más tardar a los cinco días hábiles siguientes de realizada la solicitud de cambio por parte del supervisor del contrato	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.5. Solicitud de Cambios (Pág. 8)																														
3	Plan de actividades de configuración de servicios	A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación por parte del supervisor del contrato	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.6. Configuración de Servicios (Pág. 8)																														
4	Formato a utilizar de los Reportes Mensuales	Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la notificación del fallo	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.7. Reportes Mensuales (Pág. 9)																														
<p>Para la recepción de "Entregables", EL INSTITUTO y el Prestador del servicio, observará el Protocolo para el Regreso a "La Nueva Normalidad" en el Instituto Nacional Electoral, con la finalidad de proteger la salud tanto de servidores públicos como de Proveedores, con uso obligatorio de cubre bocas durante la permanencia en las instalaciones, práctica de etiqueta respiratoria, uso frecuente de gel antibacterial al 70% de alcohol, mantener la sana distancia de 1.50 mts entre personas, lo anterior, a fin de salvaguardar la salud del personal de EL PROVEEDOR y EL INSTITUTO</p> <p>Todos los documentos referidos en la Tabla 7, deben ser entregados conforme a los tiempos definidos en la misma, a través de correo electrónico a las cuentas institucionales del personal que EL INSTITUTO designe, las cuales serán proporcionadas al día hábil siguiente a la notificación del fallo.</p>																																		

Servidores públicos que realizan la evaluación

Elaboró y Revisó

Avaló

LIC. ALFREDO RODRÍGUEZ ÁNGELES
Subdirector de Información Ejecutiva para Atención Ciudadana

ING. ALONSO ALCARAZ CONTRERAS
Director de Atención Ciudadana

FIRMADO POR: ALFREDO RODRIGUEZ ANGELES
AC: A.C. del Servicio de Administración
Tributaria
ID: 648468
HASH:
6DAFF80DC67C155D7F2061FCCB7F3553A1FDFD6
1DB0F136ACF0DF3A4EC2D551C

FIRMADO POR: ALCARAZ CONTRERAS ALONSO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 648468
HASH:
6DAFF80DC67C155D7F2061FCCB7F3553A1FDFD6
1DB0F136ACF0DF3A4EC2D551C

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA N° LP-INE-029 /2021

“Suscripción de servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center”
EVALUACIÓN TÉCNICA

Nombre del licitante: PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V.

Descripción de lo solicitado en el Anexo Técnico	Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que No Cumple	Foja	Fundamento legal																									
<p>3.2. CARACTERÍSTICAS DE LA MESA DE AYUDA.</p> <p>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 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.</p> <p>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 identificado y, mientras continúe la contingencia causada por el COVID19, 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 Acoxa 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.</p> <p>Para la integración de la propuesta técnica, EL LICITANTE debe presentar carta emitida por el fabricante donde avale que cuenta con el nivel mínimo Partner Premier. Adicionalmente EL LICITANTE debe entregar como parte de su propuesta técnica copia simple de la certificación de Cisco Certified Network Associate (CCNA).</p> <p>EL LICITANTE debe incluir como parte de su propuesta técnica, un procedimiento para la solicitud y prestación del servicio de la mesa de ayuda, así como para la asistencia y asesoría técnica vía telefónica y correo electrónico, describiendo los números telefónicos para el reporte de incidencias, nombres y/o áreas de contacto.</p>		Si cumple		6 de 36																										
<p>3.3. NIVELES DE SERVICIO DE RESPUESTA Y ATENCIÓN</p> <p>EL LICITANTE debe considerar los siguientes niveles de servicio para la atención de incidencias desde el momento del reporte correspondiente, para las siguientes vías de comunicación: telefónica y correo electrónico.</p> <p>A continuación, se describen los niveles de servicio con el fin de que se atiendan las incidencias de acuerdo con la prioridad establecida apeguándose a los tiempos descritos:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Prioridad</th> <th>Vía de comunicación</th> <th>Tiempo máximo de atención y diagnóstico</th> <th>Tiempo máximo de solución</th> <th>Tiempo de monitoreo de la incidencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>Correo Electrónico</td> <td>48 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>48 horas naturales</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Correo Electrónico</td> <td>24 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>48 horas naturales</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Llamada Telefónica y Correo electrónico</td> <td>4 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>24 horas naturales</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Llamada Telefónica y Correo electrónico</td> <td>3 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>24 horas naturales</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla 5</p> <p>De acuerdo con la tabla anterior, se debe considerar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Prioridad: La propiedad está en función de la severidad del impacto de la incidencia. •Vía de Comunicación: Llamada telefónica y correo electrónico. •Tiempo de Atención y Diagnóstico: se considera desde el momento del reporte de la incidencia, diagnóstico y tiempo de traslado a sitio o acceso remoto, este último en caso de requerirse. •Tiempo de Solución: Inicia a partir del diagnóstico de la incidencia y concluye una vez que sea solucionada ésta. •Tiempo de Monitoreo de la Incidencia: Es el tiempo posterior a la ejecución de las actividades de solución o bien posterior a que se determinó que la incidencia ya no se presenta, al finalizar este tiempo EL PROVEEDOR generará el reporte final del incidente. EL INSTITUTO validará y notificará vía correo electrónico, si persiste el incidente o se procede al cierre de éste. <p>La mesa de ayuda debe operar 24x7 para la atención de las incidencias, conforme a los niveles de servicio descritos en la tabla 5.</p>	Prioridad	Vía de comunicación	Tiempo máximo de atención y diagnóstico	Tiempo máximo de solución	Tiempo de monitoreo de la incidencia	4	Correo Electrónico	48 horas naturales	6 horas naturales	48 horas naturales	3	Correo Electrónico	24 horas naturales	6 horas naturales	48 horas naturales	2	Llamada Telefónica y Correo electrónico	4 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales	1	Llamada Telefónica y Correo electrónico	3 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales		Si cumple		6 de 36	
Prioridad	Vía de comunicación	Tiempo máximo de atención y diagnóstico	Tiempo máximo de solución	Tiempo de monitoreo de la incidencia																										
4	Correo Electrónico	48 horas naturales	6 horas naturales	48 horas naturales																										
3	Correo Electrónico	24 horas naturales	6 horas naturales	48 horas naturales																										
2	Llamada Telefónica y Correo electrónico	4 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales																										
1	Llamada Telefónica y Correo electrónico	3 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales																										
<p>Prioridad de la incidencia</p> <p>La prioridad se manejará conforme a la severidad del impacto en la operación, siendo EL INSTITUTO quien defina el impacto, mientras que EL PROVEEDOR debe atender las incidencias de acuerdo con la prioridad establecida.</p> <p>La prioridad se estipula por niveles, donde la prioridad 1 será la más alta y requerirá el menor tiempo de atención, diagnóstico y solución.</p> <p>La categorización de prioridad de la incidencia se debe considerar conforme al siguiente formato y EL LICITANTE debe considerarlo para su oferta técnica</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Prioridad</th> <th>Descripción</th> <th>Vía de comunicación y seguimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>Información y asistencia básica del producto e instalación</td> <td>Correo Electrónico</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Funcionalidad dañada, pero la operación continúa</td> <td>Correo Electrónico</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>El Servicio de producción afecta las operaciones del Instituto</td> <td>Llamada Telefónica y correo electrónico</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>La Infraestructura se encuentra fuera de servicio</td> <td>Llamada Telefónica y correo electrónico</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla 6</p>	Prioridad	Descripción	Vía de comunicación y seguimiento	4	Información y asistencia básica del producto e instalación	Correo Electrónico	3	Funcionalidad dañada, pero la operación continúa	Correo Electrónico	2	El Servicio de producción afecta las operaciones del Instituto	Llamada Telefónica y correo electrónico	1	La Infraestructura se encuentra fuera de servicio	Llamada Telefónica y correo electrónico		Si cumple		8 de 36											
Prioridad	Descripción	Vía de comunicación y seguimiento																												
4	Información y asistencia básica del producto e instalación	Correo Electrónico																												
3	Funcionalidad dañada, pero la operación continúa	Correo Electrónico																												
2	El Servicio de producción afecta las operaciones del Instituto	Llamada Telefónica y correo electrónico																												
1	La Infraestructura se encuentra fuera de servicio	Llamada Telefónica y correo electrónico																												

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA N° LP-INE-029 /2021

“Suscripción de servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center”
EVALUACIÓN TÉCNICA

Nombre del licitante: PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V.

<p>3.4.MATRIZ DE ESCALACIÓN DE INCIDENCIAS</p> <p>EL PROVEEDOR debe incluir una matriz de escalación de incidencias indicando los tiempos de escalación a cada prioridad establecida, además de entregar el procedimiento para llevar a cabo dicha escalación. La matriz y el procedimiento deben de ser entregados de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR, a más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo.</p> <p>Dicho procedimiento debe incluir al menos las cuentas de correo electrónico, teléfonos y puestos de los contactos para seguimiento de las incidencias.</p>		Si cumple		8 de 36	
<p>3.5.SOLICITUD DE CAMBIOS</p> <p>Un cambio por parte de EL INSTITUTO se entiende como un evento planeado con motivo de ajustar o mejorar la operación de sus servicios a diferencia de una falla y/o incidencia. Para que un cambio sea llevado a cabo de forma exitosa o de no serlo, sea revertido, los cambios deben contar por lo menos con los siguientes planes de actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Propuesta • Aceptación • Ejecución • Validación <p>Se notificará a EL PROVEEDOR el cambio que se requiere a través de correo electrónico, para que posteriormente entregue el plan de actividades para realizar el cambio, dicho plan se debe de entregar de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR, para su aprobación por parte de EL INSTITUTO, a más tardar a los cinco días hábiles siguientes de realizada la solicitud de cambio por parte del supervisor del contrato. EL PROVEEDOR debe iniciar las actividades a más tardar el día hábil siguiente al aviso de aceptación por parte de EL INSTITUTO mediante correo electrónico.</p>		Si cumple		8 de 36	
<p>3.6.CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS</p> <p>Un cambio de configuración de servicios por parte de EL INSTITUTO se define como la búsqueda de mejoras en la operación de la infraestructura, analizando cualquier afectación en la misma, aplicando ajustes a las configuraciones existentes en los servicios operativos de la plataforma, sin que estos tengan un impacto mayor a la funcionalidad integral.</p> <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 • Multicanal web chat <p>EL INSTITUTO debe notificar a EL PROVEEDOR las configuraciones correspondientes al servicio que se requiere a través de correo electrónico por lo que EL PROVEEDOR debe entregar un plan de actividades de cómo se llevará a cabo la configuración, incluyendo un análisis detectando el impacto que éste tendrá dentro de la plataforma, el tiempo de atención, preparación y ejecución de cada uno de los servicios.</p> <p>Este plan de actividades para la configuración de servicios debe ser entregado de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR, a más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación por parte del supervisor del contrato. EL PROVEEDOR debe iniciar las actividades a más tardar el día hábil siguiente al aviso de aceptación por parte de EL INSTITUTO mediante correo electrónico.</p>		Si cumple		9 de 36	

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA N° LP-INE-029 /2021

“Suscripción de servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center”
EVALUACIÓN TÉCNICA

Nombre del licitante: PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V.

<p>3.7.REPORTES MENSUALES</p> <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 <p>El contenido y el formato a utilizar de los reportes serán propuestos por EL PROVEEDOR, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo, deben ser entregados de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR, para su aprobación por parte de EL INSTITUTO.</p> <p>Dichos reportes deben de ser entregados de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR, a más tardar a los cinco días hábiles posteriores al mes vencido, para el caso del último reporte, se debe de entregar el último día de la prestación del servicio.</p>		Si cumple	9 de 36																										
<p>4.ENTREGABLES</p> <p>EL PROVEEDOR debe proporcionar los siguientes entregables:</p> <table border="1" data-bbox="52 646 478 1029"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Entregable</th> <th>Tiempo de Entrega</th> <th>Forma de Entrega</th> <th>Referencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Matriz de escalación y procedimiento para llevar a cabo la escalación</td> <td>A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo</td> <td>De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR</td> <td>3.4. Matriz de escalación (Pág. 8)</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Plan de actividades de solicitud de cambios</td> <td>A más tardar a los cinco días hábiles siguientes de realizada la solicitud de cambio por parte del supervisor del contrato</td> <td>De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR</td> <td>3.5. Solicitud de Cambios (Pág. 8)</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Plan de actividades de configuración de servicios</td> <td>A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación por parte del supervisor del contrato</td> <td>De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR</td> <td>3.6. Configuración de Servicios (Pág. 8)</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Formato a utilizar de los Reportes Mensuales</td> <td>Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la notificación del fallo</td> <td>De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR</td> <td>3.7. Reportes Mensuales (Pág. 9)</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Tabla 7</p>	No	Entregable	Tiempo de Entrega	Forma de Entrega	Referencia	1	Matriz de escalación y procedimiento para llevar a cabo la escalación	A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.4. Matriz de escalación (Pág. 8)	2	Plan de actividades de solicitud de cambios	A más tardar a los cinco días hábiles siguientes de realizada la solicitud de cambio por parte del supervisor del contrato	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.5. Solicitud de Cambios (Pág. 8)	3	Plan de actividades de configuración de servicios	A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación por parte del supervisor del contrato	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.6. Configuración de Servicios (Pág. 8)	4	Formato a utilizar de los Reportes Mensuales	Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la notificación del fallo	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.7. Reportes Mensuales (Pág. 9)		Si cumple	10 de 36	
No	Entregable	Tiempo de Entrega	Forma de Entrega	Referencia																									
1	Matriz de escalación y procedimiento para llevar a cabo la escalación	A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.4. Matriz de escalación (Pág. 8)																									
2	Plan de actividades de solicitud de cambios	A más tardar a los cinco días hábiles siguientes de realizada la solicitud de cambio por parte del supervisor del contrato	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.5. Solicitud de Cambios (Pág. 8)																									
3	Plan de actividades de configuración de servicios	A más tardar a los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación por parte del supervisor del contrato	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.6. Configuración de Servicios (Pág. 8)																									
4	Formato a utilizar de los Reportes Mensuales	Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la notificación del fallo	De forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico, con firma del representante legal y en hoja membretada de EL PROVEEDOR	3.7. Reportes Mensuales (Pág. 9)																									
<p>Para la recepción de "Entregables", EL INSTITUTO y el Prestador del servicio, observará el Protocolo para el Regreso a "La Nueva Normalidad" en el Instituto Nacional Electoral, con la finalidad de proteger la salud tanto de servidores públicos como de Proveedores, con uso obligatorio de cubre bocas durante la permanencia en las instalaciones, práctica de etiqueta respiratoria, uso frecuente de gel antibacterial al 70% de alcohol, mantener la sana distancia de 1.50 mts entre personas, lo anterior, a fin de salvaguardar la salud del personal de EL PROVEEDOR y EL INSTITUTO</p> <p>Todos los documentos referidos en la Tabla 7, deben ser entregados conforme a los tiempos definidos en la misma, a través de correo electrónico a las cuentas institucionales del personal que EL INSTITUTO designe, las cuales serán proporcionadas al día hábil siguiente a la notificación del fallo.</p>		Si cumple	11 de 36																										

Servidores públicos que realizan la evaluación

Elaboró y Revisó

Avaló

LIC. ALFREDO RODRÍGUEZ ÁNGELES
Subdirector de Información Ejecutiva para Atención Ciudadana

ING. ALONSO ALCARAZ CONTRERAS
Director de Atención Ciudadana

FIRMADO POR: ALFREDO RODRIGUEZ ANGELES
AC: A.C. del Servicio de Administración
Tributaria
ID: 648462
HASH:
B6806F62F7EAE34A6FD8B897C72F4691537E791
A37EDCF79E530BF8246CC1FD5

FIRMADO POR: ALCARAZ CONTRERAS ALONSO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 648462
HASH:
B6806F62F7EAE34A6FD8B897C72F4691537E791
A37EDCF79E530BF8246CC1FD5

ANEXO CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-029/2021, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

ANEXO

Evaluación Económica (conforme a los numerales 4.3. y 5.2. de la convocatoria)

ANEXO CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-029/2021, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

ANEXO 3

Rectificación por error de cálculo

Licitación Pública Nacional Electrónica
LP-INE-029/2021

Contratación de la suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del centro de contacto CISCO Unified Contact Center
Rectificación por error de cálculo

8 de julio de 2021

Nombre	Cantidad	Unidad de medida	PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V.	Nombre	Cantidad	Unidad de medida	PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V.
			Dice				Debe Decir
			Precio Unitario antes de IVA (Subtotal)				Precio Unitario antes de IVA (Subtotal)
Contratación de la suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center.	\$270,	Servicio	\$1,693,535.90	Contratación de la suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center.	1	Servicio	\$1,693,535.90
		IVA	\$270,965.74			IVA	\$270,965.74
		Total	\$1,964,501.64			Total	\$1,964,501.64

Servidores Públicos

Mtro. Leopoldo Alberto Sales Rivero
Director de Recursos Materiales y Servicios

El presente documento está firmado electrónicamente por el Director de Recursos Materiales y Servicios adscrito a 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.

Mtra. Alma Oljivia Campos Aquino
Subdirectora de Adquisiciones

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.

Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios del Instituto Federal Electoral

Artículo 84. Cuando la Convocante detecte un error de cálculo en alguna proposición, podrá llevar a cabo su rectificación cuando la corrección no implique la modificación del precio unitario. En caso de discrepancia entre las cantidades escritas con letra y número prevalecerá la primera, por lo que de presentarse errores en las cantidades o volúmenes solicitados, éstos podrán corregirse.

En los casos previstos en el párrafo anterior, la Convocante no deberá desechar la propuesta económica y dejará constancia de la corrección efectuada, indicado en la documentación soporte utilizada para emitir el fallo que se integrará al expediente de contratación respectivo, asentando los datos que para el efecto proporcione el o los servidores públicos responsables de la evaluación.

Las correcciones se harán constar en el fallo a que se refiere el artículo 45 del Reglamento de Adquisiciones. Si la propuesta económica del licitante a quien se le adjudique el Contrato fue objeto de correcciones y éste no acepta las mismas, se aplicará lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 55 del Reglamento de Adquisiciones respecto del Contrato o, en su caso, sólo por lo que hace a las Partidas o Conceptos afectados por el error, sin que por ello sea procedente imponer la sanción a que se refiere la fracción I del artículo 79 del Reglamento de Adquisiciones.

ANEXO CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-029/2021, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

ANEXO 4

Análisis de Precios No Aceptables

Licitación Pública Nacional Electrónica
LP-INE-029/2021

Contratación de la suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del centro de contacto CISCO Unified Contact Center
Análisis de Precios no Aceptables de las ofertas presentadas que cumplen técnicamente

8 de julio de 2021

Nombre	Cantidad	Unidad de medida	Hola Innovación S.A. de C.V.	PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V.	Micronet de México, S.A. de C.V.	Consortio Red Uno S.A. de C.V. en participación conjunta con la empresa Prestaciones Profesionales Empresariales, S.A. de C.V.
			Precio Unitario antes de IVA (Subtotal)	Precio Unitario antes de IVA (Subtotal)	Precio Unitario antes de IVA (Subtotal)	Precio Unitario antes de IVA (Subtotal)
Contratación de la suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center.	1	Servicio	\$1,100,000.00	\$1,693,535.90	\$1,999,474.15	\$6,157,781.82
		IVA	\$176,000.00	\$270,965.74	\$319,915.86	\$985,245.09
		Total	\$1,276,000.00	\$1,964,501.64	\$2,319,390.01	\$7,143,026.91
			Precio Aceptable	Precio Aceptable	Precio Aceptable	Precio No Aceptable

Promedio de las ofertas presentadas (Precio Unitario antes de IVA (Subtotal))	\$2,737,697.97
Precio Aceptable (Promedio +10%) (Precio Unitario antes de IVA (Subtotal))	\$3,011,467.76

Servidores Públicos

Mtro. Leopoldo Alberto Sales Rivero
Director de Recursos Materiales y Servicios

El presente documento está firmado electrónicamente por el Director de Recursos Materiales y Servicios adscrito a 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 admitir 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.

Mtra. Alma Olivia Campos Aquino
Subdirectora de Adquisiciones

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 admitir 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.

Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios del Instituto Federal Electoral
Artículo 68.

El cálculo de los precios no aceptables se realizará cuando se utilicen los criterios de evaluación de puntos y porcentajes y binario, el cálculo de los precios convenientes sólo se realizará cuando se utilice el criterio de evaluación binario y al efecto se atenderá lo siguiente:

I. El cálculo de los precios no aceptables se llevará a cabo por las Áreas compradoras, cuando se requiera acreditar que un precio ofertado es inaceptable para efectos de adjudicación del Contrato porque resulta superior al porcentaje del diez por ciento a que hace referencia la fracción XLI del artículo 2 del Reglamento de Adquisiciones, así como para efectos de lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 43, fracción III del artículo 44 o primer y segundo párrafos del artículo 47 del Reglamento de Adquisiciones.

Para calcular cuándo un precio no es aceptable, los responsables de evaluar la oferta económica aplicarán cualquiera de las siguientes opciones:

III. Cuando se consideren como referencia los precios de las ofertas presentadas en la misma licitación pública o invitación a cuando menos tres personas, se deberá contar con al menos tres proposiciones aceptadas técnicamente cuando se utilice el criterio de evaluación binario y con al menos tres proposiciones que hayan obtenido el total de puntos esperados para el rubro de integración y congruencia de la oferta técnica cuando se utilice el criterio de evaluación por puntos y porcentajes; el promedio de dichas ofertas se obtendrá de la siguiente manera:

- Se sumarán todos los precios ofertados en el proceso de licitación pública que se aceptaron técnicamente.
- El resultado de la suma señalada en el inciso que antecede se dividirá entre la cantidad de precios considerados en el inciso anterior, y
- El promedio será el resultado de la división a que se refiere el inciso anterior.

A las cantidades resultantes de las operaciones efectuadas en las fracciones anteriores se les sumará el porcentaje previsto en la fracción XLI del artículo 2 del Reglamento de Adquisiciones o, en su caso, el porcentaje señalado en el segundo párrafo del artículo 47 del Reglamento de Adquisiciones. Cuando algún precio ofertado sea superior al resultado de esta última operación, éste será considerado como no aceptable.

Artículo 79. Para efectos de proceder a la evaluación de la oferta económica, se deberá excluir del precio ofertado por el licitante el Impuesto al Valor Agregado y sólo se considerará el precio neto ofertado.

ANEXO CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-029/2021, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

ANEXO 5

Análisis de Precios Convenientes

Licitación Pública Nacional Electrónica
LP-INE-029/2021

Contratación de la suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del centro de contacto CISCO Unified Contact Center

Análisis de Precios Convenientes

8 de julio de 2021

Nombre	Cantidad	Unidad de medida	Hola Innovacion, S.A. de C.V.	PALO TINTO NETWORKS S.A. DE C.V.	Micronet de México, S.A. de C.V.
			Precio Unitario antes de IVA (Subtotal)	Precio Unitario antes de IVA (Subtotal)	Precio Unitario antes de IVA (Subtotal)
Contratación de la suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center.	1	Servicio	\$1,100,000.00	\$1,693,535.90	\$1,999,474.15

Diferencia entre precios preponderantes

\$593,535.90

\$305,938.25

Precio no Conveniente	Precio preponderante	Precio preponderante
	Precio Conveniente	Precio Conveniente

Promedio de los precios preponderantes (Precio Unitario antes de IVA)(Subtotal)	\$1,846,505.03
Precio Conveniente (Promedio de los precios preponderantes - 40%) (Precio Unitario antes de IVA)(Subtotal)	\$1,107,903.02

Tomando en consideración que el Precio Unitario antes de IVA del licitante Consorcio Red Uno S.A. de C.V., en participación conjunta con la empresa Prestaciones Profesionales Empresariales, S.A. de C.V., resultó ser no aceptable, se desecha en términos de lo establecido en el último párrafo del artículo 68 de las Poblalines y el inciso 7) del numeral 14.1 de convocatoria, se desecha.

Tomando en consideración que en la propia convocatoria se estableció que se verificaría que el Precio Unitario antes de IVA sea aceptable y conveniente, se procede a efectuar el cálculo del precio conveniente.

Se identifican los precios preponderantes de las proposiciones de los licitantes Hola Innovación S.A. de C.V., PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V. y Micronet de México, S.A. de C.V., respecto de los cuales se buscó acreditar que existe una diferencia pequeña entre ellas, procediéndose a efectuar la operación aritmética, detectándose que entre las empresas Hola Innovación S.A. de C.V., y PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V., hay una diferencia de \$593,535.90 y que entre las empresas PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V., y Micronet de México, S.A. de C.V., hay una diferencia de \$305,938.25, de lo que resulta evidente que la cantidad pequeña únicamente se puede constatar entre las empresas PALO TINTO NETWORKS, S.A. DE C.V., y Micronet de México, S.A. de C.V., siendo estas últimas las preponderantes y, por ende, de las cuales se obtiene el promedio de \$1,846,505.03, cantidad a la que se le resta el 40%, obteniéndose la cantidad de \$1,107,903.02, por lo que a todos los precios cuyo monto sea igual o superior al obtenido de la operación realizada, se considera precio conveniente.

En atención a lo anterior, el licitante Hola Innovación S.A. de C.V., al ofertar un Precio Unitario antes de IVA de \$1,100,000.00, resulta ser un precio no conveniente. Sin embargo, atendiendo lo establecido en el artículo 44 fracción II del REGAMENTO que señala: "... Los precios ofertados que se encuentren por debajo del precio conveniente, podrán ser desechados por la Convocante..." en ejercicio de su atribución, la convocante determina no desechar la proposición del Licitante Hola Innovación S.A. de C.V.

Servidor Público

Mtro. Leopoldo Alberto Sales Rivero Director de Recursos Materiales y Servicios
El presente documento está firmado electrónicamente por el Director de Recursos Materiales y Servicios adscrito a 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 admitir 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.
Mtra. Alma Olivia Campos Aquino Subdirectora de Adquisiciones
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 admitir 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.

Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios del Instituto Federal Electoral
Artículo 68.

El cálculo de los precios no aceptables se realizará cuando se utilicen los criterios de evaluación de puntos y porcentajes y binario, el cálculo de los precios convenientes sólo se realizará cuando se utilice el criterio de evaluación binario y al efecto se atenderá lo siguiente:

IV. El cálculo del precio conveniente únicamente se llevará a cabo por las Áreas compradoras cuando se requiera acreditar que un precio ofertado se desecha porque se encuentra por debajo del precio determinado conforme a la fracción XL del artículo 2 del Reglamento de Adquisiciones. Para calcular cuándo un precio es conveniente, los responsables de realizar la evaluación de la oferta económica aplicarán la siguiente operación:

- Los precios preponderantes de las proposiciones aceptadas en una licitación pública, son aquéllos que se ubican dentro del rango que permita advertir que existe consistencia entre ellos, en virtud de que la diferencia entre los mismos es relativamente pequeña.
- De los precios preponderantes determinados, se obtendrá el promedio de los mismos. En el caso de advertirse la existencia de dos o más grupos de precios preponderantes, se deberá tomar el promedio de los dos que contengan los precios más bajos.
- Al promedio señalado en la fracción anterior se le restará el porcentaje del cuarenta por ciento, y
- Los precios cuyo monto sea igual o superior al obtenido de la operación realizada conforme a este apartado serán considerados precios convenientes.

Artículo 79. Para efectos de proceder a la evaluación de la oferta económica, se deberá excluir del precio ofertado por el licitante el Impuesto al Valor Agregado y sólo se considerará el precio neto ofertado.

ANEXO CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-029/2021, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

ANEXO 6

Evaluación Económica **(conforme a los numerales 4.3. y 5.2. de la convocatoria)**

Licitación Pública Nacional Electrónica
LP-INE-029/2021

Contratación de la suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del centro de contacto CISCO Unified Contact Center

Evaluación Económica

8 de julio de 2021

Nombre	Cantidad	Unidad de medida	Hola Innovacion, S.A. de C.V.	PALO TINTO NETWORKS S.A. DE C.V.	Micronet de México, S.A. de C.V.
			Precio Unitario antes de IVA (Subtotal)	Precio Unitario antes de IVA (Subtotal)	Precio Unitario antes de IVA (Subtotal)
Contratación de la suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center.	1	Servicio	\$1,100,000.00	\$1,693,535.90	\$1,999,474.15
		IVA	\$176,000.00	\$270,965.74	\$319,915.86
		Total	\$1,276,000.00	\$1,964,501.64	\$2,319,390.01

- 1) Las ofertas se encuentran firmadas: **Sí cumplen.**
- 2) Los importes se encuentran en letra: **Sí cumplen.**
- 3) Las cantidades ofertadas cumplen con lo señalado en la convocatoria: **Sí cumplen.**

Servidores Públicos

Mtra. Alma Olivia Campos Aquino Subdirectora de Adquisiciones	Mtro. Leopoldo Alberto Sales Rivero Director de Recursos Materiales y Servicios
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.	El presente documento está firmado electrónicamente por el Director de Recursos Materiales y Servicios adscrito a 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.

Nota: El presente formato se emite en cumplimiento al último párrafo del artículo 67 "Criterios de Evaluación" de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios del Instituto Federal Electoral que a la letra dice: "Para efectos de lo dispuesto por la fracción VI del artículo 45 del Reglamento de Adquisiciones, la evaluación que se realice, deberá de ser firmada por los servidores públicos que la realicen, quienes no podrán tener un nivel jerárquico inferior a subdirección de área de estructura, misma que deberá de estar avalada con la firma de la o del titular de la dirección de área que corresponda en Órganos centrales; ". Lo anterior en términos del sexto transitorio de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.

FIRMADO POR: RODRIGUEZ SANCHEZ ARY EDGAR
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 697201
HASH:
2DAAF0599DD7B07F20D9349947BE0D9C1D1E589
4E1F9B4E2C5A7D544B7263370

FIRMADO POR: MARÍA DEL ROCÍO PAZ GUERRERO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 697201
HASH:
2DAAF0599DD7B07F20D9349947BE0D9C1D1E589
4E1F9B4E2C5A7D544B7263370

FIRMADO POR: CAMPOS AQUINO ALMA OLIVIA
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 697201
HASH:
2DAAF0599DD7B07F20D9349947BE0D9C1D1E589
4E1F9B4E2C5A7D544B7263370

FIRMADO POR: SALES RIVERO LEOPOLDO ALBERTO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 697201
HASH:
2DAAF0599DD7B07F20D9349947BE0D9C1D1E589
4E1F9B4E2C5A7D544B7263370

ANEXO CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-029/2021, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

ANEXO 7

Oferta Económica presentada por el Licitante que resultó adjudicado

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

hola.
Innovación

MetroCarrier.

ANEXO 7

Oferta económica

Ciudad de México, a 11 de junio de 2021.

**C. DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS
INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL
P R E S E N T E.**

Descripción del servicio	Cantidad	Unidad de Medida	Precio Unitario antes de IVA (Subtotal)
Contratación de la suscripción del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center	1	Servicio	\$ 1,100,000.00
		IVA 16%	\$ 176,000.00
		TOTAL	\$ 1,276,000.00

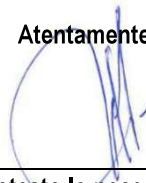
Precio unitario antes de IVA (subtotal) con letra: Un millón, cien mil pesos, 00/100 MXN.

Hola Innovación S.A. de C.V., presenta la presente propuesta en pesos mexicanos con dos decimales.

Hola Innovación S.A. de C.V., acepta que para efectos de evaluación económica se tomará en cuenta el precio unitario antes de IVA, (Subtotal).

Hola Innovación S.A. de C.V., considera que los precios que cotiza serán considerados fijos durante la vigencia del contrato y no podrá modificarlos bajo ninguna circunstancia, hasta el último día de vigencia del contrato que se derive de la presente licitación.

Atentamente



Protesto lo necesario
Miguel Trejo Mendez
Apoderado Legal
Hola Innovación, S.A. de C.V.