

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

**INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS
NACIONAL MIXTA**

No. IA3-INE-029/2019

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

ACTA DE FALLO

16 DE DICIEMBRE DE 2019

✓

✗

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA NÚMERO IA3-INE-029/2019 CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN 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 la reforma a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en materia político-electoral, en particular 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 artículo Transitorio Sexto del Decreto de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de mayo de 2014.



ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA NÚMERO IA3-INE-029/2019 CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

En la Sala de Juntas de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios, sita en Periférico Sur número 4124, sexto piso, Colonia Jardines del Pedregal, en Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, se lleva a cabo la emisión del fallo de la Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Mixta Número IA3-INE-029/2019 para tratar los asuntos del siguiente:

ORDEN DEL DÍA

1. Declaratoria oficial del acto de fallo.
2. Verificación del Listado de Proveedores y Contratistas Sancionados emitido por la Secretaría de la Función Pública, e Informe del contenido de los documentos que contiene el Análisis de la Documentación Legal y Administrativa, de la Evaluación Técnica y Económica de las proposiciones presentadas y emisión del fallo.
3. Firma del acta correspondiente al acto de fallo.



ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA NÚMERO IA3-INE-029/2019 CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN 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 Invitación, el suscrito, Lic. Alejandro Mauricio Mateos Fernández, en mi carácter de Subdirector de Adquisiciones, adscrito a la Dirección Ejecutiva de Administración del Instituto Nacional Electoral, siendo las 12:00 horas del día 16 de diciembre de 2019, declaro formalmente abiertos los trabajos para iniciar el acto de emisión del fallo de la Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Mixta Número IA3-INE-029/2019 convocada para la contratación del **“Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center”**



ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA NÚMERO IA3-INE-029/2019 CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

ACTA

En la sala de juntas de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios, sita en Periférico Sur número 4124, sexto piso, Colonia Jardines del Pedregal, en Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, en observancia al **primer punto** del orden del día, siendo las 12:00 horas del día 16 de diciembre de 2019, se dio lectura 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 Federal Electoral en materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios vigente, (en lo sucesivo el REGLAMENTO) y el numeral 6.3. de la convocatoria de la Invitación indicada al rubro; 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 Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Mixta No. IA3-INE-029/2019. -----

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 Lic. Alejandro Mauricio Mateos Fernández, Subdirector de Adquisiciones, del Instituto Nacional Electoral.-----

Con fundamento en el artículo 45 de las POBALINES, se señala que el presente fallo es emitido por el Lic. Alejandro Mauricio Mateos Fernández, Subdirector de Adquisiciones, del Instituto Nacional Electoral.-----

Continuando con el **segundo** punto del orden del día, se verificó que los licitantes participantes no estuvieran inhabilitados; lo anterior, de acuerdo con la publicación electrónica del día de la fecha que la Secretaría de la Función Pública da a conocer a través del Directorio de Proveedores y Contratistas Sancionados. Asimismo, se dio lectura a los documentos que contienen el resultado del análisis de la documentación legal y administrativa, así como de la evaluación técnica y económica de las proposiciones presentadas por los licitantes participantes, en los siguientes términos: -----

Análisis de la documentación legal y administrativa -----

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 legal y administrativa fue realizado por la Dirección de Recursos Materiales y Servicios a través de los servidores públicos: Lic. José Carlos Ayluardo Yeo, Director de Recursos Materiales y Servicios y por el Lic. Alejandro Mauricio Mateos Fernández, Subdirector de Adquisiciones; determinando lo siguiente:-----

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

Licitantes
GBNetworks S.A. de C.V.
ISAT Telecomunicaciones S.A. de C.V.
Hemac Teleinformática S.A. de C.V.



ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA NÚMERO IA3-INE-029/2019 CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

Lo anterior, según se detalla en el **Anexo 1** denominado “**Análisis de la Documentación Legal y Administrativa (conforme los numerales 4.1. y 5. segundo párrafo de la convocatoria)**”, en donde se expresan las razones legales y administrativas que sustentan tal determinación, mismo que forma parte de la presente acta. -----

Evaluación técnica -----

De conformidad con el tercero del artículo 67 de las POBALINES y el numeral 5.1. “**Criterios de evaluación técnica**” de la convocatoria, la evaluación técnica fue realizada para la **partida única** por 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 informando mediante oficio N° INE/DAC/0453/2019 el resultado desglosado de la oferta técnica 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 y que forma parte integral de la presente acta.-----

Ofertas que no cumplieron técnicamente para la partida única -----

De conformidad con el numeral 5.1. de la convocatoria, en la presente acta se hace constar que las proposiciones de los licitantes que se enlistan a continuación; **NO CUMPLIERON TÉCNICAMENTE** para la **partida única**, con los requisitos establecidos en la convocatoria a la Invitación y sus anexos, del presente procedimiento de contratación; 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 no cumplieron técnicamente para la partida única -----

Licitantes
ISAT Telecomunicaciones S.A. de C.V.
Hemac Teleinformática S.A. de C.V.

Oferta que SÍ CUMPLIÓ 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 la proposición del licitante que se enlista a continuación, **SÍ CUMPLIÓ TÉCNICAMENTE** para la **partida única**, con los requisitos establecidos en la convocatoria a la invitación y sus anexos del presente procedimiento de contratación; 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 cumplió técnicamente para la partida única -----

Licitante
GBNetworks S.A. de C.V.



ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA NÚMERO IA3-INE-029/2019 CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

Ofertas desechadas técnicamente -----

De conformidad con la fracción I del artículo 45 del REGLAMENTO, así como los numerales 5.1. y 14.1 inciso 1) de la convocatoria, en la presente acta se hace constar que las proposiciones de los licitantes que se enlistan a continuación **SE DESECHARON TÉCNICAMENTE** para la **partida única**, en virtud de no cumplir con los requisitos establecidos en la convocatoria a la invitación y sus anexos del presente procedimiento de contratación; 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 desechadas técnicamente para la partida única -----

Licitantes
ISAT Telecomunicaciones S.A. de C.V.
Hemac Teleinformática S.A. de C.V.

Evaluación económica -----

De conformidad con el tercer párrafo del artículo 67 de las POBALINES y el numeral **5.2. “Criterios de evaluación económica”** de la convocatoria, la evaluación económica fue realizada para la **partida única** por la Dirección de Recursos Materiales y Servicios a través de los servidores públicos: Lic. José Carlos Ayluardo Yeo, Director de Recursos Materiales y Servicios y por el Lic. Alejandro Mauricio Mateos Fernández, Subdirector de Adquisiciones; informando el resultado de la evaluación económica del licitante cuya oferta cumplió legal, administrativa y técnicamente, por lo que resultó susceptible de evaluarse económicamente a través del mecanismo de evaluación binario, mismo que se detalla en el **Anexo 3** denominado “**Evaluación Económica (conforme 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. -----

Precios Aceptables para la partida única -----

Como resultado del análisis de precios realizado para la **partida única** respecto de la oferta económica del licitante **GBNetworks S.A. de C.V.**, cuya propuesta resultó susceptible de evaluarse económicamente al haber cumplido legal, administrativa y técnicamente; se advierte que el Precio Unitario ofertado antes del Impuesto al Valor Agregado (Subtotal), **resultó ser un precio aceptable**, lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 68 fracción II de las POBALINES. -----

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 **GBNetworks S.A. de C.V.**, por un **Precio Unitario antes del Impuesto al Valor Agregado (Subtotal) de \$ 1,388,000.00 (Un millón trescientos ochenta y ocho mil pesos 00/100 M.N.)**, para la contratación del Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center, tal y como se señala a continuación y se detalla en el **Anexo 3** denominado “**Evaluación Económica (conforme a los numerales 4.3 y 5.2 de la convocatoria)**”, así como en el **Anexo 4** denominado “**Oferta Económica presentada por el Licitante que resultó adjudicado conforme a lo señalado en el Acta de Fallo**” y que forman parte de la presente acta. -----



ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA NÚMERO IA3-INE-029/2019 CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

Precio Unitario ofertado antes del Impuesto al Valor Agregado (Subtotal) para la partida única por el licitante que resultó adjudicado: **GBNetworks S.A. de C.V.**

Descripción del servicio	Cantidad	Unidad de Medida	Precio Unitario antes de IVA (Subtotal)
Contratación del Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center	1	Servicio	\$ 1,388,000.00

Lo anterior, en virtud de que la oferta presentada para la partida única, por el licitante **GBNetworks S.A. de C.V.**, resultó **SOLVENTE**, porque cumple con los requisitos legales, administrativos, técnicos y económicos establecidos en la convocatoria a la Invitación y sus anexos del presente procedimiento de contratación, garantizando el cumplimiento de las obligaciones respectivas, considerando que la vigencia del contrato, será conforme se señaló en la convocatoria (página 11 de 62).

Derivado de la emisión del fallo y en atención a lo señalado en la fracción V del artículo 45 del REGLAMENTO, se indica al representante legal del licitante adjudicado para la **partida única**, que **deberá** presentar la documentación que fuera requerida en el **numeral 7.1.** denominado “**Para la suscripción del contrato para personas físicas y morales**” de la convocatoria del presente procedimiento de contratación, **a partir del día hábil siguiente de la presente notificación del fallo**, para efectos de iniciar los trámites para formalizar el contrato correspondiente el día **31 de diciembre de 2019**, en la **Subdirección de Contratos** de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios del Instituto Nacional Electoral, localizada en Periférico Sur número 4124, sexto piso, Colonia Jardines del Pedregal, en Álvaro Obregón, C.P. 01900, en la Ciudad de México, a las **13:00 horas**, para la **firma del contrato correspondiente**.

Asimismo, con fundamento en la fracción II del artículo 57 del REGLAMENTO, así como el artículo 123 de las POBALINES, el licitante adjudicado para la partida única, deberá **presentar la garantía de cumplimiento del contrato**, por la cantidad correspondiente al 15% (quince por ciento) del monto total del contrato, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, el día **10 de enero de 2020**, a las **17:00 horas**, en la **Subdirección de Contratos** de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios, ubicada en Periférico Sur número 4124, sexto piso, Colonia Jardines del Pedregal, en Álvaro Obregón, C.P. 01900, en la Ciudad de México, misma que será en **Pesos 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 el artículo del REGLAMENTO, se firma la presente acta quedando de conformidad de lo que en ella se asentó.

De conformidad con lo establecido en el artículo 46 del REGLAMENTO, se firma la presente acta al margen y al calce, sin que la falta de firma de los licitantes reste validez o efectos a la misma.

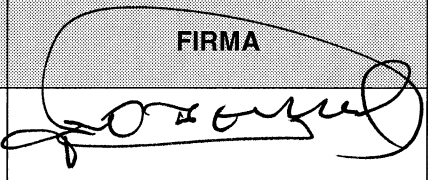


ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA NÚMERO IA3-INE-029/2019 CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

En cumplimiento a lo previsto en los artículos 45 cuarto párrafo y 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: <http://www.ine.mx>, en los Apartados de CompraINE y en el de Licitaciones, a las que podrán acceder a través de Servicios INE y posteriormente en Proveedores y Contratistas; y se fijará una copia de la misma en los estrados de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios, sito en Periférico Sur 4124, sexto piso, Colonia Jardines del Pedregal, en 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. -----

Finalmente, no habiendo otro punto que tratar, se dio por terminado el acto de fallo a las 12:50 horas del mismo día de su inicio. -----

Por el Instituto Nacional Electoral:

NOMBRE Y CARGO	AREA QUE REPRESENTA	FIRMA
Lic. Alejandro Mauricio Mateos Fernández Subdirector de Adquisiciones	Dirección de Recursos Materiales y Servicios	

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



ANEXOS CORRESPONDIENTES AL FALLO DE LA INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA NÚMERO IA3-INE-029/2019 CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

ANEXO 1

Análisis de la documentación legal y administrativa

**(conforme a los numerales 4.1. y 5.
segundo párrafo de la convocatoria)**

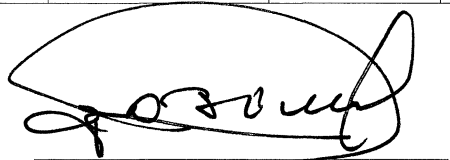
INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA N° IA3-INE-029/2019

"SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER"

ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA
(conforme los numerales 4.1. y 5. segundo párrafo de la convocatoria)

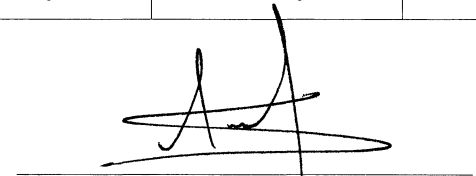
10- diciembre-2019

Licitantes	Acreditación de existencia legal y personalidad jurídica	Identificación Oficial	Manifestación de no encontrarse en los supuestos de los artículos 59 y 79 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 del artículo 49 fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas	Declaración de integridad	Nacionalidad Mexicana	Sector MIPyMES
	inciso a)		inciso b)	inciso c)	inciso d)	inciso e)	inciso f)	inciso g)
	Anexo 2		Anexo 3 "A"	Anexo 3 "B"	Anexo 3 "C"	Anexo 4	Anexo 5	Anexo 6
GBNetworks S.A. de C.V.	Sí cumple	Sí cumple	Sí cumple	Sí cumple	Sí cumple	Sí cumple	Sí cumple	Sí cumple
ISAT Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	Sí cumple	Sí cumple	Sí cumple	Sí cumple	Sí cumple	Sí cumple	Sí cumple	Sí cumple
Hemac Teleinformática S.A. de C.V.	Sí cumple	Sí cumple	Sí cumple	Sí cumple	Sí cumple	Sí cumple	Sí cumple	Sí cumple



Subdirector de Adquisiciones
Lic. Alejandro Mauricio Mateos Fernández

Servidores Públicos



Director de Recursos Materiales y Servicios
Lic. José Carlos Ayluardo Yeo

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 licitantes referidos, según se hace constar en el expediente de la Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Mixta N° IA3-INE-029/2019 resguardado en la Subdirección de Adquisiciones.

ANEXOS CORRESPONDIENTES AL FALLO DE LA INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA NÚMERO IA3-INE-029/2019 CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

ANEXO 2

Evaluación Técnica

**(conforme los numerales 4.2.
y 5.1. de la convocatoria)**

1

Ciudad de México, 12 de diciembre de 2019

Lic. Alejandro Mauricio Mateos Fernández
Subdirector de Adquisiciones
Dirección Ejecutiva de Administración
P r e s e n t e

De conformidad con el oficio No. INE/DEA/DRMS/SA/DLI/234/2019 y en relación a la invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Mixta No. IA3-INE-029-2019 para la contratación del “Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center” y de conformidad con lo previsto en el artículo 43 y 45 del Reglamento del Instituto Federal 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 (POBALINES), 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 el resultado del análisis detallado de las ofertas técnicas evaluadas 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:

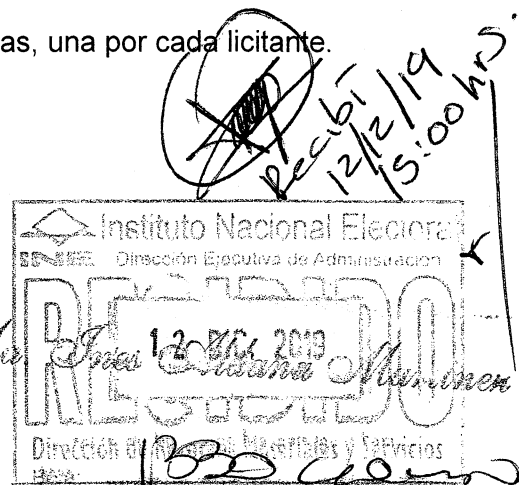
Licitante:	Partida	Cumplimiento del Anexo 1 “Especificaciones Técnicas” Cumple / No cumple
GBNetworks S.A de C.V.	ÚNICA	Cumple
ISAT Telecomunicaciones S.A de C.V.	ÚNICA	No Cumple
HEMAC Teleinformática S.A de C.V.	ÚNICA	No Cumple

Por último, me permito adjuntar al presente tres evaluaciones técnicas, una por cada licitante.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo

Atentamente

[Handwritten Signature]
Ing. Alonso Alcaraz Contreras
Director de Atención Ciudadana



C.c.e. Ing. René Miranda Jaimes. - Director Ejecutivo del Registro Federal de Electores del Instituto Nacional Electoral. - Presente
Lic. Dulce María Esquerro Salazar. - Directora de Administración y Gestión de la DERFE. - Presente
Lic. Rosa Elena Martínez Chávez. - Subdirectora de Suministros y Servicios de la DERFE. - Presente
Mtra. Alma Olivia Campos Aquino. - Jefa de Departamento d Licitaciones e Invitaciones de la DEA. - Presente

Ref: DERFE-2019-65035

AAC/ARA/jjmd

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA N° IA3-INE-029/2019
Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center
EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 12 de diciembre de 2019

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>1.Objeto de la adquisición:</p> <p>La Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores (DERFE), del Instituto Nacional Electoral (INE), en adelante "El Instituto", cuenta con una plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center, para la solución Premium de PCCE (Packaged Contact Center Enterprise), por lo que se requiere la contratación del Servicio de Mesa de Ayuda para la solución mencionada, con el fin de dar continuidad a los servicios de Atención Ciudadana y al correcto uso de la plataforma instalada.</p>		Sí cumple		No. de Folio 00001 y 000013																					
<p>2.Tipo de requerimiento</p> <p>2.1Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center</p> <p>2.1.1.Componentes que requieren el servicio requerido</p> <p>"El Instituto" cuenta con una solución implementada de Packaged Contact Center Enterprise de CISCO versión 11.6, donde se tiene acceso a los servicios globales del fabricante CISCO, como son el soporte técnico vía web, acceso a la descarga de actualizaciones de software, así como al reemplazo de partes y asistencia técnica en caso de fallas sobre los equipos, vigente hasta el septiembre de 2020. Por lo que se requiere la contratación del servicio de Mesa de ayuda con el fin de complementar la atención a la infraestructura del Centro de Contacto, para llevar a cabo entre otros rubros cambios y optimizaciones de las aplicaciones, así como ajustes en las configuraciones de los servicios operativos de la plataforma.</p>		Si cumple		No. de Folio 00001																					
<p>A continuación, se describen las licencias y equipos que integran la plataforma del Centro de Contacto de CISCO, que "El Licitante" debe considerar para integrar su propuesta del servicio de mesa de ayuda solicitada:</p> <p>Componentes de Software</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Tipo</th> <th>Componente</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Licencia para agente inbound/outbound (FCCE Premium (voz, email, chat, redes sociales))</td> <td>CCE-PAC-ADDON</td> <td>248</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Licencia Jabber Guest Session (video)</td> <td>R-UCL-LICM-LIC-K</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Licencia de grabación CALABRID (audio y video)</td> <td>CALABRID ONE 2017.9.18 (S41)</td> <td>140</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Licencias de TTS NUANCE (Text to Speech)</td> <td>Vocalizador para red 6.2 NRCP voz estándar</td> <td>200</td> </tr> </tbody> </table> <p align="center">Tabla 1</p>	No.	Tipo	Componente	Cantidad	1	Licencia para agente inbound/outbound (FCCE Premium (voz, email, chat, redes sociales))	CCE-PAC-ADDON	248	2	Licencia Jabber Guest Session (video)	R-UCL-LICM-LIC-K	5	3	Licencia de grabación CALABRID (audio y video)	CALABRID ONE 2017.9.18 (S41)	140	4	Licencias de TTS NUANCE (Text to Speech)	Vocalizador para red 6.2 NRCP voz estándar	200		Si cumple		No. de Folio 00002	
No.	Tipo	Componente	Cantidad																						
1	Licencia para agente inbound/outbound (FCCE Premium (voz, email, chat, redes sociales))	CCE-PAC-ADDON	248																						
2	Licencia Jabber Guest Session (video)	R-UCL-LICM-LIC-K	5																						
3	Licencia de grabación CALABRID (audio y video)	CALABRID ONE 2017.9.18 (S41)	140																						
4	Licencias de TTS NUANCE (Text to Speech)	Vocalizador para red 6.2 NRCP voz estándar	200																						

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA N° IA3-INE-029/2019
Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center
EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 12 de diciembre de 2019

Nombre del licitante: GBNetworks S.A de C.V.

Componentes de Hardware				Sí cumple	No. de Folios 00003 y 00004
No.	Descripción	Modelo	Número del Bito		
SERVER 1	Unified CCE Rogger-A	UCSC-C249-M4SX	FCH2137V1Y1		
	Unified CCE AVI-HDS/DOS-A				
	Unified CCE PC-A				
	Unified CVP Server A				
	Finesse-A				
	Unified CVP QAMP Server				
	Unified Intelligence Center				
	Publisher				
	Cisco Unified Call Manager Publisher				
	Cisco Unified Call Manager Subscriber1				
SERVER 2	Unified CCE Rogger-B	UCSC-C249-M4SX	FCH2137V1VJ		
	Unified CCE AVI-HDS/DOS-B				
	Unified CCE PC-B				
	Unified CVP Server -B				
	Finesse-B				
	Unified CVP Reporting Server				
	Unified Intelligence Center				
	Subscriber				
	Cisco Unified Call Manager Subscriber2				
	Enterprise Chat and Email				
SERVER 3	Voice Browser (VXML) Prt	UCSC-240-M4SX	FCH2137V1SD		
SERVER 6	Expressway C	UCSC-C220M4S2	FCH2137V0WJ		
	Jabber Guest				
SERVER 4	Social Miner	UCSC-C220M4S	FCH2139V06E		
	Expressway E				
	Web server				
	Calabro Plataforma Core				
SERVER 5	Calabro Recording Data Server	UCSC-C220M4S	FCH2139V06E		
	Voice Browser (VXML) Sec				
	Calabro Data Server				
GATEWAY	NeurolEXI TO SPEECH	UCSC-C220M4S	FCH2138V28Q		
	GWBR 4451-CUBEINGRESS-1	ISR4451-XR6	FJC2139D18U		
	GWBR 4451-CUBEINGRESS-2	ISR4451-XR6	FJC2139D18U		

Tabla 2

Componente	Version Cliente	Version ESXi	Cantidad
VMware ESXi	5.19.0	6.0.0	6

Tabla 3


Componentes implementados y configurados del Cisco Packaged Contact Center Enterprise 11.6 (PCCE).		Sí cumple	No. de Folio 00004
Componentes Configurados			
Cisco Unified Communications Manager 11.0.1.20000-2			
Cisco Voice Portal 11.6(1) (CVP)			
Cisco Unified Intelligent Center 11.6(1)			
Cisco Finesse 11.6.1.0.5.12(Finesse)			
Sistema de grabación Calabro 2017.9.18(541) (audio y video)			
Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager 11.x (EIM&WIM)			
Cisco Social Miner 11.x			
Expressway C y E 11.x			
Jabber Guest 11.0.0.37			
Cisco Unified Communications Manager 11.0.1.20000-2			
Cisco Voice Portal 11.6(1) (CVP)			

Tabla 4

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA N° IA3-INE-029/2019
Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center
EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 12 de diciembre de 2019

Nombre del licitante: GBNetworks S.A de C.V.

<p>2.1.2.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 con que cuenta "El Instituto" ante el fabricante.</p> <p>En caso de que cualquiera de los servicios solicitados requiera atención en sitio, "El Proveedor" debe asignar un recurso, mismo que deberá presentarse, debidamente identificado, en las instalaciones de la Dirección de Atención Ciudadana ubicadas en Calzada Acoxta No. 436, Mezzanine, Col. ExHacienda 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, "El Instituto" requiere que "El Licitante" presente carta emitida por el fabricante donde avale que cuenta con el nivel mínimo Partner Premier y que tiene la certificación ATP Cisco Unified Contact Center Enterprise.</p> <p>Adicionalmente "El Licitante" debe entregar copia simple de por lo menos tres de las siguientes certificaciones para brindar el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Deploying Cisco Unified Contact Center Enterprise (DUCCE) •Administering Cisco Unified Contact Center Enterprise, Part 1 (AUCCE1) •Administering Cisco Unified Contact Center Enterprise, Part 2 (AUCCE2) •Cisco Unified Contact Center Enterprise Support (UCCE-S) •Cisco unified Contact Center Enterprise Implementation (UCCE-I) <p>Los documentos antes descritos deben considerarse como parte de la oferta técnica de "El Licitante" y debe ser entregado de forma impresa con firma autógrafa del representante legal y en hoja membretada.</p>		<p>Sí cumple</p>		<p>No. de Folios 000043 al 000046</p>																										
<p>2.1.2.1.Niveles de servicio de la mesa de ayuda</p> <p>"El Proveedor" debe considerar los siguientes niveles de servicio para la operación de la mesa de ayuda para la atención de incidentes, apegándose a los tiempos descritos a continuación:</p> <table border="1" data-bbox="323 984 737 1166"> <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>7 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>5 horas naturales</td> <td>24 horas naturales</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Tabla 5</p> <p>De acuerdo con la tabla anterior, se debe considerar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prioridad de la Incidencia: La prioridad está en función de la severidad del impacto de la incidencia, prioridad 1 considerándose la de mayor impacto. • 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 el incidente ya no se presenta; al finalizar este tiempo "El Proveedor" generará el reporte final del incidente y "El Instituto" validará y notificará a "El Proveedor" vía correo electrónico, si persiste el incidente o se procede al cierre de este. 	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	7 horas naturales	24 horas naturales	1	Llamada Telefónica y Correo electrónico	3 horas naturales	5 horas naturales	24 horas naturales		<p>Si cumple</p>		<p>No. de Folio 00006 , 000016 y 000017</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	7 horas naturales	24 horas naturales																										
1	Llamada Telefónica y Correo electrónico	3 horas naturales	5 horas naturales	24 horas naturales																										

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA N° IA3-INE-029/2019
Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center
EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 12 de diciembre de 2019

Nombre del licitante: GBNetworks S.A de C.V.

<p>En caso de que persista el incidente, "El Proveedor" debe notificar mediante correo electrónico a las cuentas que "El Instituto" designe, indicando los pasos a seguir, donde se identifiquen los tiempos de atención, solución y monitoreo del incidente respecto a los niveles de servicio establecidos.</p> <p>La mesa de ayuda debe operar las 24 horas los 7 días de la semana para la atención de incidentes, conforme a los niveles de servicio solicitados.</p>		<p>Si cumple</p>		<p>No. de Folio 7</p>																
<p>2.1.2.2.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" será quien mida, verifique y evalúe.</p> <p>La prioridad se estipula por niveles, donde la prioridad 1 será la más crítica y requerirá el menor tiempo de atención y solución. Por lo que "El Proveedor" debe considerar la siguiente categorización de prioridades:</p> <table border="1" data-bbox="285 885 726 1003"> <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		<p>Si cumple</p>		<p>No. de Folios 00007,00008 y 000015</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																		
<p>2.1.2.3.Matriz de escalación de incidencias</p> <p>"El Proveedor" debe incluir una matriz indicando los tiempos de escalación asociados a cada prioridad establecida, además de entregar el procedimiento para llevar a cabo dicha escalación, lo anterior conforme a los niveles de servicio establecidos. Debe ser entregado de forma impresa con firma autógrafa del representante legal y hoja membretada de "El Proveedor" dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo.</p> <p>Como parte del procedimiento debe incluir al menos lo siguiente: nombres, cuentas de correo electrónico, teléfonos y puestos de los contactos para seguimiento de las incidencias.</p>		<p>Si cumple</p>		<p>No. de Folio 00008 y 000019</p>																

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA N° IA3-INE-029/2019
Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center
EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 12 de diciembre de 2019

Nombre del licitante: GBNetworks S.A de C.V.

<p>2.1.2.4.Solicitud de cambios</p> <p>"El Instituto" podrá solicitar cambios/ optimizaciones en los componentes listados en las tablas 2 y 4 conforme lo anterior. Es responsabilidad de "El Proveedor" identificar, evaluar e informar a "El Instituto" el impacto que tendrá el cambio requerido en la operación de la infraestructura del Centro de Contacto CISCO, para llevar a cabo dicho cambio "El Proveedor" debe considerar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> oPlaneación oPropuesta oAceptación oEjecución oValidación <p>"El Instituto" notificará a "El Proveedor" el cambio que se requiere a través de correo electrónico, para que posteriormente "El Proveedor" entregue el plan de actividades, para realizar el cambio, incluyendo el tiempo de atención, preparación y ejecución de éste, dicho plan se debe de entregar de forma impresa con firma autógrafa 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, "El Proveedor" debe dar inicio a las actividades a más tardar el día hábil siguiente al aviso de aceptación por parte de "El Instituto".</p> <p>En lo que corresponde al componente Cisco Unified Communications Manager 11.0.1.20000-2 descrito en la Tabla 4, personal designado por "El Instituto" analizará en conjunto con "El Proveedor", la actualización a la versión 12.0 o la versión que proponga "El Proveedor" garantizando la vigencia técnica, manteniendo la compatibilidad y el soporte de la plataforma actual, sin que genere un impacto de riesgo en ésta. Dicha actualización no debe presentar un costo adicional a "El Instituto", ya que "El Proveedor" debe considerarla dentro de los costos proporcionados para la prestación del servicio de mesa de ayuda.</p>		<p align="center">Si cumple</p>		<p>No. de Folios 00008 , 00009 y 00020</p>	
---	--	--	--	--	--

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA N° IA3-INE-029/2019
Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center
EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 12 de diciembre de 2019

Nombre del licitante: GBNetworks S.A de C.V.

<p>2.1.2.5. Configuración de servicios</p> <p>Un cambio de configuración de servicios 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 llevar a cabo la configuración de los servicios que a continuación se describen de manera enunciativa más no limitativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Call Routing Inbound ACD -Call Routing Outbound -Reportes Básicos -Reportes Avanzados -Call Self Service Multicanal -Call Self QUEUE -CTI Integration -Multicanal Email -Multicanal web chat <p>"El Instituto" notificará a "El Proveedor" las configuraciones correspondientes al servicio que se requiere a través de correo electrónico y "El Proveedor" debe llevar a cabo el análisis detectando el impacto que éste tendrá dentro de la plataforma, por lo que entregará un plan de actividades acerca de cómo se llevará a cabo la configuración, incluyendo el tiempo de atención, preparación y ejecución de cada uno de los servicios.</p> <p>Este plan de actividades se entregará de forma impresa con firma autógrafa del representante legal y hoja membretada de "El Proveedor" dentro de los cinco días hábiles siguientes de la notificación por parte de "El Instituto".</p>		<p align="center">Si cumple</p>		<p align="center">No. de Folio 00009 y 00021</p>	
<p>2.1.2.6. Reportes Mensuales</p> <p>"El Proveedor" debe entregar resumen mensual que incluya número de incidencia, fecha y hora del reporte, fecha y hora de solución para las siguientes actividades aplicadas a la plataforma:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Incidencias -Solicitudes de cambios -Configuraciones de servicios <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 y "El Instituto" tendrá tres días hábiles para su aprobación, notificando a través de correo electrónico a la cuenta que "El Proveedor" decida.</p> <p>Dichos reportes deben ser entregados de forma impresa con firma autógrafa del representante legal y hoja membretada de "El Proveedor" dentro de los cinco días hábiles posteriores al mes vencido, para el caso del mes de diciembre de 2020, se debe entregar el día 31 de diciembre de ese año.</p>		<p align="center">Si cumple</p>		<p align="center">No. de Folio 000010, 000026 y 000027</p>	

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA N° IA3-INE-029/2019
Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center
EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 12 de diciembre de 2019

Nombre del licitante: GBNetworks S.A de C.V.

3. Entregables

"El Proveedor" debe entregar, en 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 un horario de 8:00 a 20:00 horas, los siguientes entregables:

No	Entregable	Tiempo de Entrega	Forma de Entrega	Referencia
1	Matriz de escalación	Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo	Impresa con firma autógrafa y hoja membretada de "El Proveedor"	2.1.2.3 (página 5)
2	Plan de actividades de solicitud de cambios	Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación por parte de "El Instituto"	Impresa con firma autógrafa y hoja membretada de "El Proveedor"	2.1.2.4 (página 5)
3	Plan de actividades de configuración de servicios	Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación por parte de "El Instituto"	Impresa con firma autógrafa y hoja membretada de "El Proveedor"	2.1.2.5 (página 5)
4	Formato de los Reportes Mensuales	Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo	Impresa con firma autógrafa y hoja membretada de "El Proveedor"	2.1.2.6 (página 6)
5	Reportes Mensuales	Dentro de los cinco días hábiles posteriores al mes vencido, a excepción del entregable correspondiente al mes de diciembre de 2020, el cual se debe entregar el 31 de diciembre de 2020.	Impresa con firma autógrafa y hoja membretada de "El Proveedor"	2.1.2.6 (página 6)
6	Documento que ampare la vigencia de contratación de la mesa de ayuda a nombre del instituto Nacional Electoral	Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo	Impresa con firma autógrafa y hoja membretada de "El Proveedor"	3 (página 7)

Tabla 7

Sí cumple

No. de Folios 000011 y 000012

Servidores públicos que realizan la evaluación

Elaboró


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

Revisó


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

Avalló


ING. ALONSO ALCARAZ CONTRERAS
Director de Atención Ciudadana

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA N° IA3-INE-029/2019

Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center

EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 12 de diciembre de 2019

Nombre del licitante: ISAT Telecomunicaciones S.A. de C.V.

Descripción de lo solicitado en el Anexo Técnico	Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que <u>No Cumple</u>	Foja	Fundamento legal																				
<p>1.Objeto de la adquisición:</p> <p>La Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores (DERFE), del Instituto Nacional Electoral (INE), en adelante "El Instituto", cuenta con una plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center, para la solución Premium de PCCE (Packaged Contact Center Enterprise), por lo que se requiere la contratación del Servicio de Mesa de Ayuda para la solución mencionada, con el fin de dar continuidad a los servicios de Atención Ciudadana y al correcto uso de la plataforma instalada.</p>		Si cumple		No. de Página 1																					
<p>2.Tipó de requerimiento</p> <p>2.1Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center</p> <p>2.1.1.Componentes que requieren el servicio requerido</p> <p>"El Instituto" cuenta con una solución implementada de Packaged Contact Center Enterprise de CISCO versión 11.6, donde se tiene acceso a los servicios globales del fabricante CISCO, como son el soporte técnico vía web, acceso a la descarga de actualizaciones de software, así como al reemplazo de partes y asistencia técnica en caso de fallas sobre los equipos, vigente hasta el septiembre de 2020. Por lo que se requiere la contratación del servicio de Mesa de ayuda con el fin de complementar la atención a la infraestructura del Centro de Contacto, para llevar a cabo entre otros rubros cambios y optimizaciones de las aplicaciones, así como ajustes en las configuraciones de los servicios operativos de la plataforma.</p>		Si cumple		No. de Página 1																					
<p>A continuación, se describen las licencias y equipos que integran la plataforma del Centro de Contacto de CISCO, que "El Licitante" debe considerar para integrar su propuesta del servicio de mesa de ayuda solicitada:</p> <p>Componentes de Software</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Tipo</th> <th>Componente</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Licencia para agente Inbound/outbound PCCE Premium (voz, email, chat, redes sociales)</td> <td>CCE-PAC-ADDON</td> <td>248</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Licencia Jabber Guest Session (vídeo)</td> <td>R-UCL-UCM-LIC-K</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Licencia de grabación CALABRIO (audio y video)</td> <td>CALABRIO ONE 2017 9.16 (541)</td> <td>140</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Licencias de TTS NUANCE (Text to Speech)</td> <td>Vocalizador para red 6.2 MRCP voz español</td> <td>200</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla 1</p>	No.	Tipo	Componente	Cantidad	1	Licencia para agente Inbound/outbound PCCE Premium (voz, email, chat, redes sociales)	CCE-PAC-ADDON	248	2	Licencia Jabber Guest Session (vídeo)	R-UCL-UCM-LIC-K	5	3	Licencia de grabación CALABRIO (audio y video)	CALABRIO ONE 2017 9.16 (541)	140	4	Licencias de TTS NUANCE (Text to Speech)	Vocalizador para red 6.2 MRCP voz español	200		Si cumple		No. de Página 2	
No.	Tipo	Componente	Cantidad																						
1	Licencia para agente Inbound/outbound PCCE Premium (voz, email, chat, redes sociales)	CCE-PAC-ADDON	248																						
2	Licencia Jabber Guest Session (vídeo)	R-UCL-UCM-LIC-K	5																						
3	Licencia de grabación CALABRIO (audio y video)	CALABRIO ONE 2017 9.16 (541)	140																						
4	Licencias de TTS NUANCE (Text to Speech)	Vocalizador para red 6.2 MRCP voz español	200																						

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA N° IA3-INE-029/2019

Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center

EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 12 de diciembre de 2019

Nombre del licitante: ISAT Telecomunicaciones S.A. de C.V.

<p>Componentes de Hardware</p> <p>Con relación a hardware de la solución se cuenta con lo siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Designación</th> <th>Modelo</th> <th>Número de Serie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="10">SERVER 1</td> <td>Unified CCE Router-A</td> <td rowspan="10">UCSC-C240-M4SX</td> <td rowspan="10">FCH2137V1Y1</td> </tr> <tr><td>Unified CCE AV/HDSDS-A</td></tr> <tr><td>Unified CCE PG-A</td></tr> <tr><td>Unified CVP Server -A</td></tr> <tr><td>Finesse-A</td></tr> <tr><td>Unified CVP OAMP Server</td></tr> <tr><td>Unified Intelligence Center Publisher</td></tr> <tr><td>Cisco Unified Call Manager Publisher</td></tr> <tr><td>Cisco Unified Call Manager Subscriber1</td></tr> <tr><td>Unified CCE Router-B</td></tr> <tr> <td rowspan="10">SERVER 2</td> <td>Unified CCE AV/HDSDS-B</td> <td rowspan="10">UCSC-C240-M4SX</td> <td rowspan="10">FCH2137V1V3</td> </tr> <tr><td>Unified CCE PG-B</td></tr> <tr><td>Unified CVP Server -B</td></tr> <tr><td>Finesse-B</td></tr> <tr><td>Unified CVP Recording Server</td></tr> <tr><td>Unified Intelligence Center Subscriber</td></tr> <tr><td>Cisco Unified Call Manager Subscriber2</td></tr> <tr><td>Enterprise Chat and Email</td></tr> <tr><td>Voice Browser (VXML) P1</td></tr> <tr><td>Expressway C</td></tr> <tr> <td>SERVER 3</td> <td>Jabber Guest</td> <td>UCSC-240-M4SX</td> <td>FCH2137V1S0</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">SERVER 5</td> <td>Social Miner</td> <td rowspan="2">UCSC-C220M4S2</td> <td rowspan="2">FCH2137V0WJ</td> </tr> <tr><td>Expressway E</td></tr> <tr> <td rowspan="3">SERVER 4</td> <td>Web Server</td> <td rowspan="3">UCSC-C220M4S</td> <td rowspan="3">FCH2139V98E</td> </tr> <tr><td>Calabro Plataforma Core</td></tr> <tr><td>Calabro Recording Data Server</td></tr> <tr> <td rowspan="2">SERVER 5</td> <td>Voice Browser (VXML) Sec</td> <td rowspan="2">UCSC-C220M4S</td> <td rowspan="2">FCH2139V29G</td> </tr> <tr><td>Calabro Data Server</td></tr> <tr> <td rowspan="2">GATEWAY</td> <td>Nuance TEXT TO SPEECH</td> <td>UCSC-C220M4S</td> <td>FCH2139V29G</td> </tr> <tr> <td>GWISR 4451-CUBEINGRES-2</td> <td>ISR4451-X2G</td> <td>F4C2139D18T</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla 2</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Componente</th> <th>Versión Cliente</th> <th>Versión ESXi</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>VMware ESXi</td> <td>1 19.0</td> <td>6 0.0</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla 3</p> <td data-bbox="720 574 892 1104"></td> <td data-bbox="892 574 1054 1104"> <p>Si cumple</p> </td> <td data-bbox="1054 574 1415 1104"></td> <td data-bbox="1415 574 1671 1104"> <p>No. de Páginas 3 y 4</p> </td> <td data-bbox="1671 574 1927 1104"></td>	No.	Designación	Modelo	Número de Serie	SERVER 1	Unified CCE Router-A	UCSC-C240-M4SX	FCH2137V1Y1	Unified CCE AV/HDSDS-A	Unified CCE PG-A	Unified CVP Server -A	Finesse-A	Unified CVP OAMP Server	Unified Intelligence Center Publisher	Cisco Unified Call Manager Publisher	Cisco Unified Call Manager Subscriber1	Unified CCE Router-B	SERVER 2	Unified CCE AV/HDSDS-B	UCSC-C240-M4SX	FCH2137V1V3	Unified CCE PG-B	Unified CVP Server -B	Finesse-B	Unified CVP Recording Server	Unified Intelligence Center Subscriber	Cisco Unified Call Manager Subscriber2	Enterprise Chat and Email	Voice Browser (VXML) P1	Expressway C	SERVER 3	Jabber Guest	UCSC-240-M4SX	FCH2137V1S0	SERVER 5	Social Miner	UCSC-C220M4S2	FCH2137V0WJ	Expressway E	SERVER 4	Web Server	UCSC-C220M4S	FCH2139V98E	Calabro Plataforma Core	Calabro Recording Data Server	SERVER 5	Voice Browser (VXML) Sec	UCSC-C220M4S	FCH2139V29G	Calabro Data Server	GATEWAY	Nuance TEXT TO SPEECH	UCSC-C220M4S	FCH2139V29G	GWISR 4451-CUBEINGRES-2	ISR4451-X2G	F4C2139D18T	Componente	Versión Cliente	Versión ESXi	Cantidad	VMware ESXi	1 19.0	6 0.0	6		<p>Si cumple</p>		<p>No. de Páginas 3 y 4</p>	
No.	Designación	Modelo	Número de Serie																																																																			
SERVER 1	Unified CCE Router-A	UCSC-C240-M4SX	FCH2137V1Y1																																																																			
	Unified CCE AV/HDSDS-A																																																																					
	Unified CCE PG-A																																																																					
	Unified CVP Server -A																																																																					
	Finesse-A																																																																					
	Unified CVP OAMP Server																																																																					
	Unified Intelligence Center Publisher																																																																					
	Cisco Unified Call Manager Publisher																																																																					
	Cisco Unified Call Manager Subscriber1																																																																					
	Unified CCE Router-B																																																																					
SERVER 2	Unified CCE AV/HDSDS-B	UCSC-C240-M4SX	FCH2137V1V3																																																																			
	Unified CCE PG-B																																																																					
	Unified CVP Server -B																																																																					
	Finesse-B																																																																					
	Unified CVP Recording Server																																																																					
	Unified Intelligence Center Subscriber																																																																					
	Cisco Unified Call Manager Subscriber2																																																																					
	Enterprise Chat and Email																																																																					
	Voice Browser (VXML) P1																																																																					
	Expressway C																																																																					
SERVER 3	Jabber Guest	UCSC-240-M4SX	FCH2137V1S0																																																																			
SERVER 5	Social Miner	UCSC-C220M4S2	FCH2137V0WJ																																																																			
	Expressway E																																																																					
SERVER 4	Web Server	UCSC-C220M4S	FCH2139V98E																																																																			
	Calabro Plataforma Core																																																																					
	Calabro Recording Data Server																																																																					
SERVER 5	Voice Browser (VXML) Sec	UCSC-C220M4S	FCH2139V29G																																																																			
	Calabro Data Server																																																																					
GATEWAY	Nuance TEXT TO SPEECH	UCSC-C220M4S	FCH2139V29G																																																																			
	GWISR 4451-CUBEINGRES-2	ISR4451-X2G	F4C2139D18T																																																																			
Componente	Versión Cliente	Versión ESXi	Cantidad																																																																			
VMware ESXi	1 19.0	6 0.0	6																																																																			
<p>Componentes implementados y configurados del Cisco Packaged Contact Center Enterprise 11.6 (PCCE).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Componentes configurados:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Cisco Unified Communications Manager 11.0.1.20000-2</td></tr> <tr><td>Cisco Voice Portal 11.6(1) (CVP)</td></tr> <tr><td>Cisco Unified Intelligent Center 11.6(1)</td></tr> <tr><td>Cisco Finesse 11.6.1.0.5.12(Finesse)</td></tr> <tr><td>Sistema de grabación Calabro 2017.9.18(541) (audio y video)</td></tr> <tr><td>Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager 11.x (EIM&WIM)</td></tr> <tr><td>Cisco Social Miner 11.x</td></tr> <tr><td>Expressway C y E 11.x</td></tr> <tr><td>Jabber Guest 11.0.0.37</td></tr> <tr><td>Cisco Unified Communications Manager 11.0.1.20000-2</td></tr> <tr><td>Cisco Voice Portal 11.6(1) (CVP)</td></tr> </tbody> </table> <p>Tabla 4</p>	Componentes configurados:		Cisco Unified Communications Manager 11.0.1.20000-2	Cisco Voice Portal 11.6(1) (CVP)	Cisco Unified Intelligent Center 11.6(1)	Cisco Finesse 11.6.1.0.5.12(Finesse)	Sistema de grabación Calabro 2017.9.18(541) (audio y video)	Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager 11.x (EIM&WIM)	Cisco Social Miner 11.x	Expressway C y E 11.x	Jabber Guest 11.0.0.37	Cisco Unified Communications Manager 11.0.1.20000-2	Cisco Voice Portal 11.6(1) (CVP)		<p>Si cumple</p>		<p>No. de Página 4</p>																																																					
Componentes configurados:																																																																						
Cisco Unified Communications Manager 11.0.1.20000-2																																																																						
Cisco Voice Portal 11.6(1) (CVP)																																																																						
Cisco Unified Intelligent Center 11.6(1)																																																																						
Cisco Finesse 11.6.1.0.5.12(Finesse)																																																																						
Sistema de grabación Calabro 2017.9.18(541) (audio y video)																																																																						
Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager 11.x (EIM&WIM)																																																																						
Cisco Social Miner 11.x																																																																						
Expressway C y E 11.x																																																																						
Jabber Guest 11.0.0.37																																																																						
Cisco Unified Communications Manager 11.0.1.20000-2																																																																						
Cisco Voice Portal 11.6(1) (CVP)																																																																						

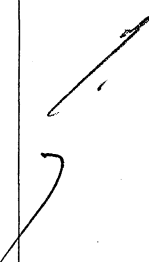
INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA N° IA3-INE-029/2019

Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center

EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 12 de diciembre de 2019

Nombre del licitante: ISAT Telecomunicaciones S.A. de C.V.

<p>2.1.2.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 con que cuenta "El Instituto" ante el fabricante.</p> <p>En caso de que cualquiera de los servicios solicitados requiera atención en sitio, "El Proveedor" debe asignar un recurso, mismo que deberá presentarse, debidamente identificado, en las instalaciones de la Dirección de Atención Ciudadana ubicadas en Calzada Acoxpa No. 436, Mezzanine, Col. ExHacienda 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, "El Instituto" requiere que "El Licitante" presente carta emitida por el fabricante donde avale que cuenta con el nivel mínimo Partner Premier y que tiene la certificación ATP Cisco Unified Contact Center Enterprise.</p> <p>Adicionalmente "El Licitante" debe entregar copia simple de por lo menos tres de las siguientes certificaciones para brindar el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Deploying Cisco Unified Contact Center Enterprise (DUCCE) •Administering Cisco Unified Contact Center Enterprise, Part 1 (AUCCE1) •Administering Cisco Unified Contact Center Enterprise, Part 2 (AUCCE2) •Cisco Unified Contact Center Enterprise Support (UCCE-S) •Cisco unified Contact Center Enterprise Implementation (UCCE-I) <p>Los documentos antes descritos deben considerarse como parte de la oferta técnica de "El Licitante" y debe ser entregado de forma impresa con firma autógrafa del representante legal y en hoja membretada.</p>		<p>No Cumple</p> <p>De la revisión integral de la proposición presentada por el Licitante, se advierte que no cumple con lo solicitado en el Anexo 1 "Especificaciones Técnicas" a foja 32 de la convocatoria donde se requiere:</p> <p>Para la integración de la propuesta, "El Instituto" requiere que "El Licitante" presente carta emitida por el fabricante donde avale que cuenta con el nivel mínimo Partner Premier y que tiene la certificación ATP Cisco Unified Contact Center Enterprise.</p> <p>Adicionalmente "El Licitante" debe entregar copia simple de por lo menos tres de las siguientes certificaciones para brindar el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Deploying Cisco Unified Contact Center Enterprise (DUCCE) •Administering Cisco Unified Contact Center Enterprise, Part 1 (AUCCE1) •Administering Cisco Unified Contact Center Enterprise, Part 2 (AUCCE2) •Cisco Unified Contact Center Enterprise Support (UCCE-S) •Cisco unified Contact Center Enterprise Implementation (UCCE-I) <p>Los documentos antes descritos deben considerarse como parte de la oferta técnica de "El Licitante" y debe ser entregado de forma impresa con firma autógrafa del representante legal y en hoja membretada.</p> <p>Ya que el Licitante no presenta la carta emitida por el fabricante ni presenta ninguna de las certificaciones requeridas.</p>		<p>Incumplimiento a lo señalado en el numeral 2 segundo párrafo, el cual señala que:</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) solicitudes de aclaración que se presente(n)."</p>																									
<p>2.1.2.1.Niveles de servicio de la mesa de ayuda</p> <p>"El Proveedor" debe considerar los siguientes niveles de servicio para la operación de la mesa de ayuda para la atención de incidentes, apegándose a los tiempos descritos a continuación:</p> <table border="1" data-bbox="235 1068 655 1253"> <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>7 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 de la Incidencia: La prioridad está en función de la severidad del impacto de la incidencia, prioridad 1 considerándose la de mayor impacto. • 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 el incidente ya no se presenta; al finalizar este tiempo "El Proveedor" generará el reporte final del incidente y "El Instituto" validará y notificará a "El Proveedor" vía correo electrónico, si persiste el incidente o se procede al cierre de este. 	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	7 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>No. de Páginas 6 y 7</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	7 horas naturales	24 horas naturales																									
1	Llamada Telefónica y Correo electrónico	3 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales																									

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA N° IA3-INE-029/2019

Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center

EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 12 de diciembre de 2019

Nombre del licitante: ISAT Telecomunicaciones S.A. de C.V.

<p>En caso de que persista el incidente, "El Proveedor" debe notificar mediante correo electrónico a las cuentas que "El Instituto" designe, indicando los pasos a seguir, donde se identifiquen los tiempos de atención, solución y monitoreo del incidente respecto a los niveles de servicio establecidos.</p> <p>La mesa de ayuda debe operar las 24 horas los 7 días de la semana para la atención de incidentes, conforme a los niveles de servicio solicitados.</p>		<p>Si cumple</p>		<p>No. de Página 7</p>																
<p>2.1.2.2.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" será quien mida, verifique y evalúe.</p> <p>La prioridad se estipula por niveles, donde la prioridad 1 será la más crítica y requerirá el menor tiempo de atención y solución. Por lo que "El Proveedor" debe considerar la siguiente categorización de prioridades:</p> <table border="1" data-bbox="220 946 682 1068"> <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		<p>Si cumple</p>		<p>No. de Páginas 7 y 8</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																		
<p>2.1.2.3.Matriz de escalación de incidencias</p> <p>"El Proveedor" debe incluir una matriz indicando los tiempos de escalación asociados a cada prioridad establecida, además de entregar el procedimiento para llevar a cabo dicha escalación, lo anterior conforme a los niveles de servicio establecidos. Debe ser entregado de forma impresa con firma autógrafa del representante legal y hoja membretada de "El Proveedor" dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo.</p> <p>Como parte del procedimiento debe incluir al menos lo siguiente: nombres, cuentas de correo electrónico, teléfonos y puestos de los contactos para seguimiento de las incidencias.</p>		<p>Si cumple</p>		<p>No. de Página 8</p>																

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA N° IA3-INE-029/2019

Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center

EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 12 de diciembre de 2019

Nombre del licitante: ISAT Telecomunicaciones S.A. de C.V.

<p>2.1.2.4.Solicitud de cambios</p> <p>"El Instituto" podrá solicitar cambios/ optimizaciones en los componentes listados en las tablas 2 y 4 conforme lo anterior. Es responsabilidad de "El Proveedor" identificar, evaluar e informar a "El Instituto" el impacto que tendrá el cambio requerido en la operación de la infraestructura del Centro de Contacto CISCO, para llevar a cabo dicho cambio "El Proveedor" debe considerar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> oPlaneación oPropuesta oAceptación oEjecución oValidación <p>"El Instituto" notificará a "El Proveedor" el cambio que se requiere a través de correo electrónico, para que posteriormente "El Proveedor" entregue el plan de actividades, para realizar el cambio, incluyendo el tiempo de atención, preparación y ejecución de éste, dicho plan se debe de entregar de forma impresa con firma autógrafa 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, "El Proveedor" debe dar inicio a las actividades a más tardar el día hábil siguiente al aviso de aceptación por parte de "El Instituto".</p> <p>En lo que corresponde al componente Cisco Unified Communications Manager 11.0.1.20000-2 descrito en la Tabla 4, personal designado por "El Instituto" analizará en conjunto con "El Proveedor", la actualización a la versión 12.0 o la versión que proponga "El Proveedor" garantizando la vigencia técnica, manteniendo la compatibilidad y el soporte de la plataforma actual, sin que genere un impacto de riesgo en ésta. Dicha actualización no debe presentar un costo adicional a "El Instituto", ya que "El Proveedor" debe considerarla dentro de los costos proporcionados para la prestación del servicio de mesa de ayuda.</p>		<p>Sí cumple</p>		<p>No. de Páginas 8 y 9</p>	
---	--	-------------------------	--	-----------------------------	--

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA N° IA3-INE-029/2019

Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center

EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 12 de diciembre de 2019

Nombre del licitante: ISAT Telecomunicaciones S.A. de C.V.

<p>2.1.2.5. Configuración de servicios</p> <p>Un cambio de configuración de servicios 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 llevar a cabo la configuración de los servicios que a continuación se describen de manera enunciativa más no limitativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Call Routing Inbound ACD -Call Routing Outbound -Reportes Básicos -Reportes Avanzados -Call Self Service Multicanal -Call Self QUEUE -CTI Integration -Multicanal Email -Multicanal web chat <p>"El Instituto" notificará a "El Proveedor" las configuraciones correspondientes al servicio que se requiere a través de correo electrónico y "El Proveedor" debe llevar a cabo el análisis detectando el impacto que éste tendrá dentro de la plataforma, por lo que entregará un plan de actividades acerca de cómo se llevará a cabo la configuración, incluyendo el tiempo de atención, preparación y ejecución de cada uno de los servicios.</p> <p>Este plan de actividades se entregará de forma impresa con firma autógrafa del representante legal y hoja membretada de "El Proveedor" dentro de los cinco días hábiles siguientes de la notificación por parte de "El Instituto".</p>		<p>Si cumple</p>		<p>No. de Páginas 9 y 10</p>	
<p>2.1.2.6. Reportes Mensuales</p> <p>"El Proveedor" debe entregar resumen mensual que incluya número de incidencia, fecha y hora del reporte, fecha y hora de solución para las siguientes actividades aplicadas a la plataforma:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Incidencias -Solicitudes de cambios -Configuraciones de servicios <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 y "El Instituto" tendrá tres días hábiles para su aprobación, notificando a través de correo electrónico a la cuenta que "El Proveedor" decida.</p> <p>Dichos reportes deben ser entregados de forma impresa con firma autógrafa del representante legal y hoja membretada de "El Proveedor" dentro de los cinco días hábiles posteriores al mes vencido, para el caso del mes de diciembre de 2020, se debe entregar el día 31 de diciembre de ese año.</p>		<p>Si cumple</p>		<p>No. de Página 10 y 11</p>	

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA N° IA3-INE-029/2019

Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center

EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 12 de diciembre de 2019

Nombre del licitante: ISAT Telecomunicaciones S.A. de C.V.

3. Entregables				
<p>"El Proveedor" debe entregar, en 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 un horario de 8:00 a 20:00 horas, los siguientes entregables:</p>				
No.	Entregable	Tiempo de Entrega	Forma de Entrega	Referencia
1	Matriz de escalación	Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo	impresa con firma autógrafa y hoja membretada de "El Proveedor"	2.1.2.3 (página 5)
2	Plan de actividades de solicitud de cambios	Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación por parte de "El Instituto"	impresa con firma autógrafa y hoja membretada de "El Proveedor"	2.1.2.4 (página 5)
3	Plan de actividades de configuración de servicios	Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación por parte de "El Instituto"	impresa con firma autógrafa y hoja membretada de "El Proveedor"	2.1.2.5 (página 6)
4	Formato de los Reportes Mensuales	Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo	impresa con firma autógrafa y hoja membretada de "El Proveedor"	2.1.2.6 (página 6)
5	Reportes Mensuales	Dentro de los cinco días hábiles posteriores al mes vencido, a excepción del entregable correspondiente al mes de diciembre de 2020, el cual se debe entregar el 31 de diciembre de 2020.	impresa con firma autógrafa y hoja membretada de "El Proveedor"	2.1.2.6 (página 6)
6	Documento que ampare la vigencia de contratación de la mesa de ayuda a nombre del Instituto Nacional Electoral	Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo	impresa con firma autógrafa y hoja membretada de "El Proveedor"	3 (página 7)
Tabla 7				
Si cumple				
No. de Páginas 11 y 12				

Servidores públicos que realizan la evaluación

Elaboró


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

Revisó


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

Avaló


ING. ALONSO ALCARAZ CONTRERAS
Director de Atención Ciudadana

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA N° IA3-INE-029/2019

Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center

EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 12 de diciembre de 2019

Nombre del licitante: HEMAC Teleinformática S.A de C.V

Descripción de lo solicitado en el Anexo Técnico	Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que <u>No Cumple</u>	Foja	Fundamento legal																				
<p>1.Objeto de la adquisición:</p> <p>La Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores (DERFE), del Instituto Nacional Electoral (INE), en adelante "El Instituto", cuenta con una plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center, para la solución Premium de PCCE (Packaged Contact Center Enterprise), por lo que se requiere la contratación del Servicio de Mesa de Ayuda para la solución mencionada, con el fin de dar continuidad a los servicios de Atención Ciudadana y al correcto uso de la plataforma instalada.</p>		Si cumple		No. de Folio 00001																					
<p>2.Tipo de requerimiento</p> <p>2.1Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center</p> <p>2.1.1.Componentes que requieren el servicio requerido</p> <p>"El Instituto" cuenta con una solución implementada de Packaged Contact Center Enterprise de CISCO versión 11.6, donde se tiene acceso a los servicios globales del fabricante CISCO, como son el soporte técnico vía web, acceso a la descarga de actualizaciones de software, así como al reemplazo de partes y asistencia técnica en caso de fallas sobre los equipos, vigente hasta el septiembre de 2020. Por lo que se requiere la contratación del servicio de Mesa de ayuda con el fin de complementar la atención a la infraestructura del Centro de Contacto, para llevar a cabo entre otros rubros cambios y optimizaciones de las aplicaciones, así como ajustes en las configuraciones de los servicios operativos de la plataforma.</p>		Si cumple		No. de Folio 00001																					
<p>A continuación, se describen las licencias y equipos que integran la plataforma del Centro de Contacto de CISCO, que "El Licitante" debe considerar para integrar su propuesta del servicio de mesa de ayuda solicitada:</p> <p>Componentes de Software</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Tipo</th> <th>Componente</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Licencia para agente inbound/outbound PCCE Premium (voz, email, chat, redes sociales)</td> <td>CCE-PAC-ADDON</td> <td>240</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Licencia Jabber Guest Session (video)</td> <td>R-UCL-UCM-LIC-K</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Licencia de grabación CALABRO (audio y video)</td> <td>CALABRO CNE 2017 9 18 (845)</td> <td>140</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Licencias de TTS NUANCE (Text to Speech)</td> <td>Vocalizador para red 6 2 MRCP-voz estándar</td> <td>200</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla 1</p>	No.	Tipo	Componente	Cantidad	1	Licencia para agente inbound/outbound PCCE Premium (voz, email, chat, redes sociales)	CCE-PAC-ADDON	240	2	Licencia Jabber Guest Session (video)	R-UCL-UCM-LIC-K	5	3	Licencia de grabación CALABRO (audio y video)	CALABRO CNE 2017 9 18 (845)	140	4	Licencias de TTS NUANCE (Text to Speech)	Vocalizador para red 6 2 MRCP-voz estándar	200		Si cumple		No. de Folio 000010	
No.	Tipo	Componente	Cantidad																						
1	Licencia para agente inbound/outbound PCCE Premium (voz, email, chat, redes sociales)	CCE-PAC-ADDON	240																						
2	Licencia Jabber Guest Session (video)	R-UCL-UCM-LIC-K	5																						
3	Licencia de grabación CALABRO (audio y video)	CALABRO CNE 2017 9 18 (845)	140																						
4	Licencias de TTS NUANCE (Text to Speech)	Vocalizador para red 6 2 MRCP-voz estándar	200																						

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA N° IA3-INE-029/2019

Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center

EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 12 de diciembre de 2019

Nombre del licitante: HEMAC Teleinformática S.A de C.V

Componentes de Hardware				Si cumple	No. de Folios 00008 y 00009
No.	Descripción	Modelo	Número de Serie		
SERVER 1	Unified CCE Rogger-A	UCSC-C240-M4SX	FCH2137V1Y1		
	Unified CCE Av/ND/DS-A				
	Unified CCE PG-A				
	Unified CVP Server-A				
	Finesse-A				
	Unified CVP OAMP Server				
	Unified Intelligence Center Publisher				
	Cisco Unified Call Manager Publisher				
	Cisco Unified Call Manager Subscriber1				
	Unified CCE Rogger-B				
SERVER 2	Unified CCE Av/ND/DS-B	UCSC-C240-M4SX	FCH2137V1VJ		
	Unified CCE PG-B				
	Unified CVP Server-B				
	Finesse-B				
	Unified CVP Reporting Server				
	Unified Intelligence Center Subscriber				
	Cisco Unified Call Manager Subscriber2				
	Cisco Unified Call Manager Subscriber				
	Enterprise Chat and Email				
	Voice browser (VXML)-Pn				
SERVER 3	Expressway C	UCSC-240-M4SX	FCH2137V18Q		
SERVER 6	Jabber Guest	UCSC-C220M492	FCH2137V9WJ		
SERVER 4	Calabro Plataform Core	UCSC-C220M4S	FCH2139V08E		
	Calabro Recording Data Server				
	Calabro Data Server				
SERVER 5	HEMAC TEXT TO SPEECH	UCSC-C220M4S	FCH2130V28G		
	GWSR 4451-CLBINGRESS-1	ISR4451-XR9	FJC2139D18U		
GATEWAY	GWSR 4451-CLBINGRESS-2	ISR4451-XR9	FJC2139D18T		

Componente	Versión Cliente	Versión ESX	Cantidad
VMware ESX	1.19.0	6.0.0	6

Tabla 3

Componentes configurados	
Cisco Unified Communications Manager 11.0.1.20000-2	
Cisco Voice Portal 11.5(1) (CVP)	
Cisco Unified Intelligent Center 11.6(1)	
Cisco Finesse 11.6.1.0.5.12(Finesse)	
Sistema de grabación Calabro 2017.9.18(541) (audio y video)	
Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager 11.x (EIM&WIM)	
Cisco Social Miner 11.x	
Expressway C y E 11.x	
Jabber Guest 11.0.0.37	
Cisco Unified Communications Manager 11.0.1.20000-2	
Cisco Voice Portal 11.5(1) (CVP)	

Tabla 4


INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA N° IA3-INE-029/2019

Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center

EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 12 de diciembre de 2019

Nombre del licitante: HEMAC Teleinformática S.A de C.V

<p>2.1.2. 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 con que cuenta "El Instituto" ante el fabricante.</p> <p>En caso de que cualquiera de los servicios solicitados requiera atención en sitio, "El Proveedor" debe asignar un recurso, mismo que deberá presentarse, debidamente identificado, en las instalaciones de la Dirección de Atención Ciudadana ubicadas en Calzada Acoxta No. 436, Mezzanine, Col. Ex-Hacienda de Coapa, C.P. 14300, Alcaldía Tlalpan, Ciudad de México en los tiempos que se acuerde con "El Instituto".</p> <p>Para la integración de la propuesta, "El Instituto" requiere que "El Licitante" presente carta emitida por el fabricante donde avale que cuenta con el nivel mínimo Partner Premier y que tiene la certificación ATP Cisco Unified Contact Center Enterprise.</p> <p>Adicionalmente "El Licitante" debe entregar copia simple de por lo menos tres de las siguientes certificaciones para brindar el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Deploying Cisco Unified Contact Center Enterprise (DUCCE) -Administering Cisco Unified Contact Center Enterprise, Part 1 (AUCCE1) -Administering Cisco Unified Contact Center Enterprise, Part 2 (AUCCE2) -Cisco Unified Contact Center Enterprise Support (UCCE-S) -Cisco unified Contact Center Enterprise Implementation (UCCE-I) <p>Los documentos antes descritos deben considerarse como parte de la oferta técnica de "El Licitante" y debe ser entregado de forma impresa con firma autógrafa del representante legal y en hoja membretada.</p>		<p>No Cumple</p>	<p>De la revisión integral de la proposición presentada por el Licitante, se advierte que no cumple con lo solicitado en el Anexo 1 "Especificaciones Técnicas" a foja 32 de la convocatoria donde se requiere:</p> <p>Para la integración de la propuesta, "El Instituto" requiere que "El Licitante" presente carta emitida por el fabricante donde avale que cuenta con el nivel mínimo Partner Premier y que tiene la certificación ATP Cisco Unified Contact Center Enterprise.</p> <p>Adicionalmente "El Licitante" debe entregar copia simple de por lo menos tres de las siguientes certificaciones para brindar el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Deploying Cisco Unified Contact Center Enterprise (DUCCE) -Administering Cisco Unified Contact Center Enterprise, Part 1 (AUCCE1) -Administering Cisco Unified Contact Center Enterprise, Part 2 (AUCCE2) -Cisco Unified Contact Center Enterprise Support (UCCE-S) -Cisco unified Contact Center Enterprise Implementation (UCCE-I) <p>Los documentos antes descritos deben considerarse como parte de la oferta técnica de "El Licitante" y debe ser entregado de forma impresa con firma autógrafa del representante legal y en hoja membretada.</p> <p>Ya que el Licitante no presenta la carta emitida por el fabricante ni presenta ninguna de las certificaciones requeridas.</p>		<p>Incumplimiento a lo señalado en el numeral 2 segundo párrafo, el cual señala que:</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) solicitudes de aclaración que se presente(n)."</p>																									
<p>2.1.2.1. Niveles de servicio de la mesa de ayuda</p> <p>"El Proveedor" debe considerar los siguientes niveles de servicio para la operación de la mesa de ayuda para la atención de incidentes, apegándose a los tiempos descritos a continuación:</p> <table border="1" data-bbox="220 1079 640 1258"> <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 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</td> <td>4 horas naturales</td> <td>7 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 style="text-align: center;">Tabla 5</p> <p>De acuerdo con la tabla anterior, se debe considerar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prioridad de la Incidencia: La prioridad está en función de la severidad del impacto de la incidencia, prioridad 1 considerándose la de mayor impacto. • 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 el incidente ya no se presenta; al finalizar este tiempo "El Proveedor" generará el reporte final del incidente y "El Instituto" validará y notificará a "El Proveedor" vía correo electrónico, si persiste el incidente o se procede al cierre de este. 	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 Llamada	24 horas naturales	6 horas naturales	48 horas naturales	2	Telefónica y Correo electrónico	4 horas naturales	7 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>No. de Folios 00002 y 00005</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 Llamada	24 horas naturales	6 horas naturales	48 horas naturales																										
2	Telefónica y Correo electrónico	4 horas naturales	7 horas naturales	24 horas naturales																										
1	Llamada Telefónica y Correo electrónico	3 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales																										

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA N° IA3-INE-029/2019

Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center

EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 12 de diciembre de 2019

Nombre del licitante: HEMAC Teleinformática S.A de C.V

<p>En caso de que persista el incidente, "El Proveedor" debe notificar mediante correo electrónico a las cuentas que "El Instituto" designe, indicando los pasos a seguir, donde se identifiquen los tiempos de atención, solución y monitoreo del incidente respecto a los niveles de servicio establecidos.</p> <p>La mesa de ayuda debe operar las 24 horas los 7 días de la semana para la atención de incidentes, conforme a los niveles de servicio solicitados.</p>		<p>Sí cumple</p>		<p>No. de Folio 00002</p>																
<p>2.1.2.2.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" será quien mida, verifique y evalúe.</p> <p>La prioridad se estipula por niveles, donde la prioridad 1 será la más crítica y requerirá el menor tiempo de atención y solución. Por lo que "El Proveedor" debe considerar la siguiente categorización de prioridades:</p> <table border="1" data-bbox="170 922 632 1047"> <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		<p>Sí cumple</p>		<p>No. de Folio 00002 y 00007</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																		
<p>2.1.2.3.Matriz de escalación de incidencias</p> <p>"El Proveedor" debe incluir una matriz indicando los tiempos de escalación asociados a cada prioridad establecida, además de entregar el procedimiento para llevar a cabo dicha escalación, lo anterior conforme a los niveles de servicio establecidos. Debe ser entregado de forma impresa con firma autógrafa del representante legal y hoja membretada de "El Proveedor" dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo.</p> <p>Como parte del procedimiento debe incluir al menos lo siguiente: nombres, cuentas de correo electrónico, teléfonos y puestos de los contactos para seguimiento de las incidencias.</p>		<p>Sí cumple</p>		<p>No. de Folio 00007</p>																

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA N° IA3-INE-029/2019

Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center

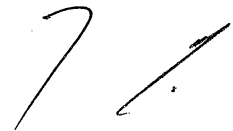
EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 12 de diciembre de 2019

Nombre del licitante: HEMAC Teleinformática S.A de C.V

<p>2.1.2.4. Solicitud de cambios</p> <p>"El Instituto" podrá solicitar cambios/ optimizaciones en los componentes listados en las tablas 2 y 4 conforme lo anterior. Es responsabilidad de "El Proveedor" identificar, evaluar e informar a "El Instituto" el impacto que tendrá el cambio requerido en la operación de la infraestructura del Centro de Contacto CISCO, para llevar a cabo dicho cambio "El Proveedor" debe considerar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> oPlaneación oPropuesta oAceptación oEjecución oValidación <p>"El Instituto" notificará a "El Proveedor" el cambio que se requiere a través de correo electrónico, para que posteriormente "El Proveedor" entregue el plan de actividades, para realizar el cambio, incluyendo el tiempo de atención, preparación y ejecución de éste, dicho plan se debe de entregar de forma impresa con firma autógrafa 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, "El Proveedor" debe dar inicio a las actividades a más tardar el día hábil siguiente al aviso de aceptación por parte de "El Instituto".</p> <p>En lo que corresponde al componente Cisco Unified Communications Manager 11.0.1.20000-2 descrito en la Tabla 4, personal designado por "El Instituto" analizará en conjunto con "El Proveedor", la actualización a la versión 12.0 o la versión que proponga "El Proveedor" garantizando la vigencia técnica, manteniendo la compatibilidad y el soporte de la plataforma actual, sin que genere un impacto de riesgo en ésta. Dicha actualización no debe presentar un costo adicional a "El Instituto", ya que "El Proveedor" debe considerarla dentro de los costos proporcionados para la prestación del servicio de mesa de ayuda.</p>		<p>Si cumple</p>		<p>No. de Folios 00004 y 00007</p>	
--	--	------------------	--	------------------------------------	--

2



INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA N° IA3-INE-029/2019

Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center

EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 12 de diciembre de 2019

Nombre del licitante: HEMAC Teleinformática S.A de C.V

<p>2.1.2.5.Configuración de servicios</p> <p>Un cambio de configuración de servicios 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 llevar a cabo la configuración de los servicios que a continuación se describen de manera enunciativa más no limitativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Call Routing Inbound ACD -Call Routing Outbound -Reportes Básicos -Reportes Avanzados -Call Self Service Multicanal -Call Self QUEUE -CTI Integration -Multicanal Email -Multicanal web chat <p>"El Instituto" notificará a "El Proveedor" las configuraciones correspondientes al servicio que se requiere a través de correo electrónico y "El Proveedor" debe llevar a cabo el análisis detectando el impacto que éste tendrá dentro de la plataforma, por lo que entregará un plan de actividades acerca de cómo se llevará a cabo la configuración, incluyendo el tiempo de atención, preparación y ejecución de cada uno de los servicios.</p> <p>Este plan de actividades se entregará de forma impresa con firma autógrafa del representante legal y hoja membretada de "El Proveedor" dentro de los cinco días hábiles siguientes de la notificación por parte de "El Instituto".</p>		<p>Si cumple</p>		<p>No. de Folios 00003 y 00004</p>	
<p>2.1.2.6.Reportes Mensuales</p> <p>"El Proveedor" debe entregar resumen mensual que incluya número de incidencia, fecha y hora del reporte, fecha y hora de solución para las siguientes actividades aplicadas a la plataforma:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Incidencias -Solicitudes de cambios -Configuraciones de servicios <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 y "El Instituto" tendrá tres días hábiles para su aprobación, notificando a través de correo electrónico a la cuenta que "El Proveedor" decida.</p> <p>Dichos reportes deben ser entregados de forma impresa con firma autógrafa del representante legal y hoja membretada de "El Proveedor" dentro de los cinco días hábiles posteriores al mes vencido, para el caso del mes de diciembre de 2020, se debe entregar el día 31 de diciembre de ese año.</p>		<p>Si cumple</p>		<p>No. de Folio 00003</p>	

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA N° IA3-INE-029/2019

Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center

EVALUACIÓN TÉCNICA


Fecha: 12 de diciembre de 2019

Nombre del licitante: HEMAC Teleinformática S.A de C.V

3. Entregables				
<p>"El Proveedor" debe entregar, en 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 un horario de 8:00 a 20:00 horas, los siguientes entregables:</p>				
No.	Entregable	Tiempo de Entrega	Forma de Entrega	Referencia
1	Matriz de escalación	Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo	Impresa con firma autógrafa y hoja membretada de "El Proveedor"	2.1.2.3 (página 5)
2	Plan de actividades de solicitud de cambios	Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación por parte de "El Instituto"	Impresa con firma autógrafa y hoja membretada de "El Proveedor"	2.1.2.4 (página 5)
3	Plan de actividades de configuración de servicios	Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación por parte de "El Instituto"	Impresa con firma autógrafa y hoja membretada de "El Proveedor"	2.1.2.5 (página 6)
4	Formato de los Reportes Mensuales	Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo	Impresa con firma autógrafa y hoja membretada de "El Proveedor"	2.1.2.6 (página 6)
5	Reportes Mensuales	Dentro de los cinco días hábiles posteriores al mes vencido, a excepción del entregable correspondiente al mes de diciembre de 2020, el cual se debe entregar el 31 de diciembre de 2020.	Impresa con firma autógrafa y hoja membretada de "El Proveedor"	2.1.2.6 (página 5)
6	Documento que ampare la vigencia de contratación de la mesa de ayuda a nombre del Instituto Nacional Electoral	Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo	Impresa con firma autógrafa y hoja membretada de "El Proveedor"	3 (página 7)
Tabla 7				
		Si cumple	No. de Folios 000011 y 000012	

Servidores públicos que realizan la evaluación

Elaboró



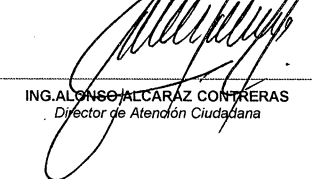
LIC. ALFREDO RODRÍGUEZ ÁNGELES
Subdirector de Información Ejecutiva para
Atención Ciudadana

Revisó



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

Averó



ING. ALONSO ALCARÁZ CONTRERAS
Director de Atención Ciudadana

ANEXOS CORRESPONDIENTES AL FALLO DE LA INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA NÚMERO IA3-INE-029/2019 CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

ANEXO 3

Evaluación Económica

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

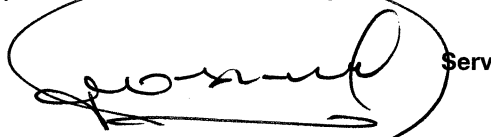


Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Mixta
Número IA3-INE-029/2019
"Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center"
Evaluación Económica

16 de diciembre de 2019

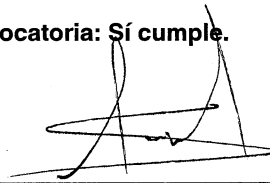
Descripción del servicio	Cantidad	Unidad de Medida	GBNETWORKS S.A DE C.V.
			Precio Unitario antes de IVA (Subtotal)
Contratación del Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center	1	Servicio	\$1,388,000.00
			\$222,080.00
			\$1,610,080.00

- 1) La oferta se encuentra firmada: **Sí cumple.**
- 2) El importe se encuentra en letra: **Sí cumple.**
- 3) La cantidad ofertada cumple con lo señalado en la convocatoria: **Sí cumple.**



Servidores Públicos

Lic. Alejandro Mauricio Mateos Fernández
Subdirector de Adquisiciones



Lic. José Carlos Ayluardo Yeo
Director de Recursos Materiales y Servicios

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.

ANEXOS CORRESPONDIENTES AL FALLO DE LA INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL MIXTA NÚMERO IA3-INE-029/2019 CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO CISCO UNIFIED CONTACT CENTER”

ANEXO 4

**Oferta económica presentada por el
Licitante que resultó adjudicado
conforme a lo señalado en el
Acta de Fallo**

Dirección Ejecutiva de Administración

Dirección de Recursos Materiales y Servicios

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Mixta

No. IA3-INE-029/2019

CIUDAD DE MÉXICO, A 5 DE DICIEMBRE DEL 2019

PROPUESTA ECONÓMICA


000 01

Dirección Ejecutiva de Administración
Dirección de Recursos Materiales y Servicios

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Mixta
No. IA3-INE-029/2019

CIUDAD DE MÉXICO, A 5 DE DICIEMBRE DEL 2019

ANEXO 7

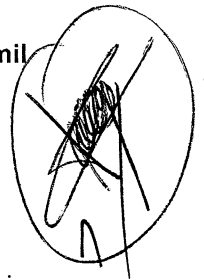
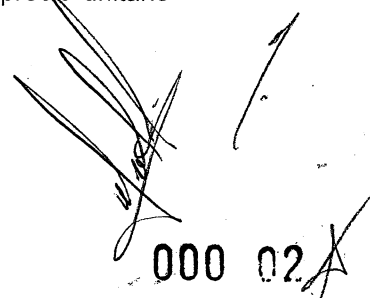
Oferta económica

Descripción del servicio	Cantidad	Unidad de Medida	Precio Unitario antes de IVA (Subtotal)
Contratación del Servicio de Mesa de Ayuda para la plataforma del Centro de Contacto CISCO Unified Contact Center	1	Servicio	1,388,000.00
		IVA 16%	222,080.00
		TOTAL	1,610,080.00

Precio unitario antes de IVA (Subtotal) con letra: Un millón trescientos ochenta y ocho mil pesos 00/100 M.N.

Notas: Únicamente para efecto de evaluación económica se tomará en cuenta el precio unitario antes de IVA (Subtotal).

Se verificará que el precio unitario sea un precio aceptable.

000 02