

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

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

No. LP-INE-078/2022

**“RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA
PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO”**

ACTA DE FALLO

24 DE NOVIEMBRE DE 2022

**ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO LP-INE-078/2022, CONVOCADA PARA LA “RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE
AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO”**

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

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-078/2022, CONVOCADA PARA LA “RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO”

En este acto se lleva a cabo la emisión del fallo de la Licitación Pública Nacional Electrónica Número LP-INE-078/2022 para tratar los asuntos del siguiente:

ORDEN DEL DÍA

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

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-078/2022, CONVOCADA PARA LA “RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO”

DECLARATORIA OFICIAL DEL ACTO

En acatamiento a lo previsto en la normatividad vigente en materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios y de conformidad con la convocatoria de esta Licitación, la suscrita, Mtra. Alma Olivia Campos Aquino, en mi carácter de Subdirectora de Adquisiciones, adscrita a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios de la Dirección Ejecutiva de Administración del Instituto Nacional Electoral, siendo las **9:30 horas** del día **24 de noviembre de 2022**, declaro formalmente abiertos los trabajos para iniciar el acto de emisión del fallo de la **Licitación Pública Nacional Electrónica Número LP-INE-078/2022**, convocada para la “**Renovación del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto**”.

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-078/2022, CONVOCADA PARA LA “RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO”

ACTA

En observancia al **primer punto** del orden del día, siendo las **9:30 horas** del día **24 de noviembre de 2022**, se dio inicio con la declaratoria oficial del acto de emisión del fallo y se continuó con el desarrollo del mismo, de conformidad con lo previsto en el artículo 45 del Reglamento del Instituto Nacional Electoral en materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios vigente (en lo sucesivo el REGLAMENTO), asistiendo la servidora pública, cuyo nombre y firma aparece al final del acta, para llevar a cabo el presente acto de emisión del fallo de la Licitación Pública Nacional Electrónica No. LP-INE-078/2022. -----

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 es presidido por la Mtra. Alma Olivia Campos Aquino, Subdirectora de Adquisiciones, adscrita a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios, de la Dirección Ejecutiva de Administración del Instituto Nacional Electoral.-----

Con fundamento en el artículo 45 de las POBALINES, se señala que el presente fallo es emitido por la Mtra. Alma Olivia Campos Aquino, Subdirectora de Adquisiciones, adscrita a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios de la Dirección Ejecutiva de Administración del Instituto Nacional Electoral. -----

Como **segundo punto** del orden del día, se procedió a ingresar al **expediente** identificado con el **número 4584** del Sistema Electrónico CompralNE, correspondiente al procedimiento de la **Licitación Pública Nacional Electrónica Número LP-INE-078/2022**. -----

Acto seguido, se advirtió que en el **expediente número 4584** del Sistema Electrónico CompralNE, se entregaron **3 (tres) proposiciones** a nombre de los siguientes licitantes: -----

Proposiciones entregadas a través del Sistema Electrónico CompralNE	Licitantes
1	Evoluciona Comunicaciones, S.A. de C.V.
2	GBNETWORKS, S.A. DE C.V.
3	Hola Innovación, S.A. de C.V.

Procediendo al efecto a verificar que los documentos que identifican a la documentación distinta a la oferta técnica y la oferta económica (administrativa-legal), así como la oferta técnica y la oferta económica hayan sido firmadas con una firma electrónica avanzada válida por dichos licitantes.-----

Derivado de lo anterior, se hace constar que a través del Sistema Electrónico CompralNE, se entregaron **3 (tres)** proposiciones a nombre de los licitantes que se enlistan a continuación; advirtiéndose que los archivos correspondientes al Sobre administrativo-legal, Sobre técnico y Sobre económico, **contienen una firma electrónica avanzada válida** respectivamente.-----

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-078/2022, CONVOCADA PARA LA “RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO”

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

Proposiciones entregadas a través del Sistema Electrónico CompraINE	Licitantes	Resultado obtenido del Sistema Electrónico CompraINE
1	Evoluciona Comunicaciones, S.A. de C.V.	Archivos con Firma Electrónica Avanzada Válida
2	GBNETWORKS, S.A. DE C.V.	Archivos con Firma Electrónica Avanzada Válida
3	Hola Innovación, S.A. de C.V.	Archivos con Firma Electrónica Avanzada Válida

También se verificó que los licitantes no se encuentran inhabilitados; lo anterior, de acuerdo con la publicación electrónica del día de hoy, que la Secretaría de la Función Pública da a conocer a través del Directorio de Proveedores y Contratistas Sancionados y que, de la verificación realizada, se obtuvo que los licitantes que se enlistan a continuación no se encuentran inhabilitados. -----

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

Licitantes
Evoluciona Comunicaciones, S.A. de C.V.
GBNETWORKS, S.A. DE C.V.
Hola Innovación, S.A. de C.V.

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

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

De conformidad con el tercer párrafo del artículo 67 de las POBALINES y el segundo párrafo del numeral 5. de la convocatoria, el análisis cualitativo de la documentación distinta a la oferta técnica y la oferta económica fue **realizado** por la **Mtra. Alma Olivia Campos Aquino, Subdirectora de Adquisiciones** y **avalado** por el **Mtro. Leopoldo Alberto Sales Rivero, Director de Recursos Materiales y Servicios**, adscritos a la Dirección Ejecutiva de Administración del Instituto Nacional Electoral, **verificando** que los licitantes que se enlistan a continuación, **SÍ CUMPLIERON** con los **requisitos administrativos y legales solicitados** en el **numeral 4.1. de la convocatoria**; tal y como se detalla en el **Anexo 1** denominado **“Análisis de la Documentación distinta a la oferta técnica y la oferta económica (conforme a los**

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-078/2022, CONVOCADA PARA LA “RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO”

numerales 4.1. y 5. segundo párrafo de la convocatoria”, y que forma parte integral de la presente acta. -----

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

Licitantes
Evoluciona Comunicaciones, S.A. de C.V.
GBNETWORKS, S.A. DE C.V.
Hola Innovación, S.A. de C.V.

Evaluación técnica (Sobre técnico) -----

De conformidad con el tercer párrafo del artículo 67 de las POBALINES y el numeral 5.1. “Criterio de evaluación técnica” de la convocatoria, la **evaluación técnica** fue **realizada, verificada y validada** para la **partida única**, por el **Área Técnica - Requirente**, esto es, la; **Dirección de Infraestructura y Tecnología Aplicada** de la **Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores**, a través de los **Servidores Públicos: Lic. Raúl Cardiel Cortés, Director de Infraestructura y Tecnología Aplicada**, por la **Ing. María Fernanda Gutiérrez Sánchez, Supervisora de Almacenamiento de Datos** y por la **Lic. Ixchel Aguirre Romero, Supervisora de Servicios de Centro de Contacto**; quienes en términos de la fracción IV del artículo 2 del REGLAMENTO y el artículo 33 de las POBALINES, elaboraron las especificaciones técnicas del servicio, materia del presente procedimiento de contratación, así como la evaluación a las ofertas técnicas de las proposiciones presentadas por los licitantes participantes; informando mediante **Oficio Núm. CPT/DITA/0599/2022**, el resultado desglosado de las ofertas técnicas de los licitantes participantes evaluados a través del mecanismo de evaluación binario, mismo que se detalla en el **Anexo 2** denominado “**Evaluación técnica (conforme a los numerales 4.2. y 5.1. de la convocatoria)**”, en donde se expresan las razones técnicas que sustentan tal determinación y que forma parte integral de la presente acta. -----

Oferta que NO CUMPLIÓ TÉCNICAMENTE -----

De conformidad con el numeral 5.1. de la convocatoria, en la presente acta se hace constar que el **Área Técnica revisó, verificó y validó**, que la proposición presentada por el licitante que se lista a continuación, **NO CUMPLIÓ TÉCNICAMENTE** para la **partida única**, con lo solicitado en el Anexo 1 “Especificaciones Técnicas” de la convocatoria 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 NO CUMPLIÓ TÉCNICAMENTE para la partida única -----

Licitante
Evoluciona Comunicaciones, S.A. de C.V.

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-078/2022, CONVOCADA PARA LA “RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO”

Ofertas que SÍ CUMPLIERON TÉCNICAMENTE -----

De conformidad con la fracción II del artículo 45 del REGLAMENTO, así como el numeral 5.1. de la convocatoria, en la presente acta se hace constar que el **Área Técnica revisó, verificó y validó**, que las proposiciones presentadas por los licitantes que se enlistan a continuación, **SÍ CUMPLIERON TÉCNICAMENTE** para la **partida única**, con lo solicitado en el Anexo 1 “Especificaciones Técnicas” de la convocatoria del presente procedimiento de contratación, respectivamente, tal y como se detalla en el **Anexo 2** denominado “**Evaluación Técnica (conforme a los numerales 4.2. y 5.1. de la convocatoria)**”, en donde se expresan las razones técnicas que sustentan tal determinación, mismo que forma parte integral de la presente acta. -----

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

Licitantes
GBNETWORKS, S.A. DE C.V.
Hola Innovación, S.A. de C.V.

Oferta DESECHADA TÉCNICAMENTE -----

Derivado del resultado obtenido de la **evaluación técnica revisada, verificada y validada** por el **área técnica**, se desprende que la proposición presentada por el licitante que se lista a continuación, **NO CUMPLIÓ TÉCNICAMENTE** para la **partida única**, con lo solicitado en el Anexo 1 “Especificaciones Técnicas” de la convocatoria del presente procedimiento de contratación, por lo que de conformidad con la fracción I del artículo 45 del REGLAMENTO y los numerales 2. segundo párrafo, 4.2. último párrafo y 14.1. inciso 1) de la convocatoria, **SE DESECHA** la proposición del licitante listado, por las razones que se detallan en el **Anexo 2** denominado “**Evaluación Técnica (conforme a los numerales 4.2. y 5.1. de la convocatoria)**”, mismo que forma parte integral de la presente acta. -----

Oferta DESECHADA TÉCNICAMENTE para la partida única -----

Licitante
Evoluciona Comunicaciones, S.A. de C.V.

Evaluación económica (Sobre económico) -----

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

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-078/2022, CONVOCADA PARA LA “RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO”

razones económicas que sustentan tal determinación, mismo que forma parte integral de la presente acta. -----

Precios Aceptables -----

Como resultado del análisis de precios realizado, respecto de las ofertas económicas de los licitantes que resultaron susceptibles de evaluarse económicamente y que se enlistan a continuación, se **verificó** que el **Precio unitario ofertado antes del Impuesto al Valor Agregado (Subtotal)**, para la **partida única**, resultaron ser **Precios Aceptables**, respectivamente, lo anterior, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 68 fracción II de las POBALINES, tal y como se detalla en el **Anexo 3** denominado “**Análisis de Precios No Aceptables**”, mismo que forma parte integral de la presente acta. -----

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

Licitantes
Hola Innovación, S.A. de C.V.
GBNETWORKS, S.A. DE C.V.

Precios Convenientes -----

Como resultado del análisis de precios realizado, respecto de las ofertas económicas de los licitantes que resultaron susceptibles de evaluarse económicamente y que se enlistan a continuación, se **verificó** que el **Precio unitario ofertado antes del Impuesto al Valor Agregado (Subtotal)**, para la **partida única**, resultaron ser **Precios Convenientes**, respectivamente, lo anterior, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 68 fracción IV de las POBALINES, tal y como se detalla en el **Anexo 4** denominado “**Análisis de Precios Convenientes**”, mismo que forma parte integral de la presente acta. -----

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

Licitantes
Hola Innovación, S.A. de C.V.
GBNETWORKS, S.A. DE C.V.

Oferta no adjudicada por no haber ofertado el precio más bajo -----

Con fundamento en el numeral 5.2. de la convocatoria, se indica que **no se adjudicó el contrato** para la **partida única**, al licitante que se lista a continuación; en virtud **de no haber ofertado el precio más bajo**, lo anterior, tal como se detalla en el **Anexo 5** denominado “**Evaluación Económica (conforme a los numerales 4.3. y 5.2. de la convocatoria)**”, en donde se detallan los valores económicos que sustentan tal determinación, mismo que forma

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-078/2022, CONVOCADA PARA LA “RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO”

parte integral de la presente acta. -----

Oferta no adjudicada para la partida única por no haber ofertado el precio más bajo -----

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

Adjudicación del contrato -----

De conformidad con la fracción II del artículo 44 y la fracción IV del artículo 45 del REGLAMENTO, así como lo señalado en el numeral 5.3. de la convocatoria, el **Instituto Nacional Electoral adjudica el contrato** para la **partida única**, al licitante **Hola Innovación, S.A. de C.V.**, por un **Precio Unitario antes del Impuesto al Valor Agregado (Subtotal)** de **\$748,000.00 (Setecientos cuarenta y ocho mil pesos 00/100 M.N.)** para la descripción del producto que conforma la partida única y que se señalan a continuación, tal y como se detalla en los **Anexos** denominados: **Anexo 5 “Evaluación Económica (conforme a los numerales 4.3. y 5.2. de la convocatoria)”** y **Anexo 6 “Oferta Económica presentada por el Licitante que resultó adjudicado”**, y que forman parte integral de la presente acta. -----

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

Descripción del producto	Cantidad	Unidad de medida	Precio unitario antes de I.V.A. (Subtotal)
Renovación del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto	1	Servicio	\$748,000.00

Lo anterior, en virtud de que la oferta presentada para la **partida única** por el licitante **Hola Innovación, S.A. de C.V.**, **resultó solvente**, porque cumple con los requisitos administrativos, legales, técnicos y económicos establecidos en la convocatoria a la licitación, sus anexos, así como lo señalado en la junta de aclaraciones del presente procedimiento de contratación, garantizando el cumplimiento de las obligaciones respectivas, considerando que la vigencia del contrato será como se señaló en el numeral 1.3. de la convocatoria (página 13 de 69). -----

Derivado de la emisión del fallo y en atención a lo señalado en la fracción V del artículo 45 del REGLAMENTO y el artículo 117 de las POBALINES, con la finalidad de elaborar el contrato, se requiere al **representante legal del licitante adjudicado Hola Innovación, S.A. de C.V.**, para la **partida única**, enviar a más tardar al día hábil siguiente de la presente notificación, a los correos electrónicos: luis.padilla@ine.mx y alonso.rodriguez@ine.mx; la documentación señalada en el numeral 7.1. denominado **“Para la suscripción del contrato para personas físicas y morales”**, numeral 7.1.1. **“Documentación que deberá entregar el Licitante que resulte adjudicado”** de la convocatoria del presente procedimiento de contratación, con excepción de lo solicitado en los **incisos B) y C)** de dicho numeral, documentos que deberán presentarse por la misma vía, a más tardar previo a la firma del contrato correspondiente. -----

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-078/2022, CONVOCADA PARA LA “RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO”

Además, el licitante adjudicado por conducto de su representante legal, deberá presentar en la fecha en que se lleve cabo la firma autógrafa del contrato, en las instalaciones del Departamento de Contratos, de la Subdirección de Contratos, ubicadas en Periférico Sur número 4124, sexto piso, Colonia Jardines del Pedregal, en la Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01900, en la Ciudad de México, la documentación original, para su cotejo.-----

Asimismo, el día **8 de diciembre de 2022**, a partir de las 10:00 horas, se llevará a cabo el inicio de la firma electrónica del contrato por parte de los servidores públicos señalados en la fracción VI del artículo 117 de las POBALINES, debiendo presentarse el representante legal del licitante adjudicado, el día **9 de diciembre de 2022**, a las **14:00 horas**, a firmar autógrafamente el contrato, en las instalaciones del Departamento de Contratos, de la Subdirección de Contratos, ubicadas en Periférico Sur número 4124, sexto piso, Colonia Jardines del Pedregal, en la Alcaldía de Álvaro Obregón, C.P. 01900, en la Ciudad de México.

Para el caso de optar por firmar el instrumento contractual de manera electrónica, el licitante adjudicado deberá realizar el procedimiento señalado en el **numeral 7.1.2** denominado **“Procedimiento y requisitos que debe cubrir el licitante que resulte adjudicado para el caso de optar por firmar el instrumento contractual de manera electrónica”** de la convocatoria, atendiendo el formato señalado en el **Anexo 10** denominado **“Solicitud de Expedición del Certificado Digital de Usuarios Externos”**, y la documentación señalada en el numeral de referencia de la convocatoria, deberá ser enviada a más tardar a las **18:00 horas del día 2 de diciembre de 2022**, en caso de no enviar la documentación el día y hora antes señalado; se deberá presentar el día **9 de diciembre de 2022**, a las **14:00 horas**, a firmar autógrafamente el contrato, en las instalaciones del Departamento de Contratos, de la Subdirección de Contratos, ubicadas en Periférico Sur número 4124, sexto piso, Colonia Jardines del Pedregal, en la Alcaldía de Álvaro Obregón, C.P. 01900, en la Ciudad de México. -----

Haciendo énfasis de que queda prohibida la Subcontratación de Personal, en términos de lo previsto en el artículo 12 de la Ley Federal del Trabajo. -----

De conformidad con lo preceptuado en la fracción II y penúltimo párrafo del artículo 57 y artículo 58 del REGLAMENTO, así como los artículos 123 y 127 de las POBALINES, el **licitante adjudicado** para la **partida única**, deberá **enviar** a los correos electrónicos: luis.padilla@ine.mx, alonso.rodriquez@ine.mx y alejandra.garciav@ine.mx; 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 **19 de diciembre de 2022**; misma que será en **Pesos Mexicanos** y a **nombre del Instituto Nacional Electoral**. -----

A continuación y conforme al **tercer punto** del orden del día y en acatamiento a lo previsto en los artículos 45 y 46 del REGLAMENTO, se firma electrónicamente la presente acta, sin que la falta de firma de los licitantes reste validez o efectos a la misma, quedando de conformidad con lo que en ella se asentó, contando previamente con la evaluación, verificación y validación por parte del Área Técnica, de las evaluaciones técnicas que realizó a las

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-078/2022, CONVOCADA PARA LA “RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO”

proposiciones presentadas, tomando en consideración los requisitos solicitados en la convocatoria, sus anexos, así como las respuestas otorgadas a los cuestionamientos realizados por los licitantes en la junta de aclaraciones del presente procedimiento de contratación. -----

En cumplimiento a lo previsto en el cuarto párrafo del artículo 45 y artículo 46 del REGLAMENTO, se enviará a los licitantes por correo electrónico, un aviso, informándoles que la presente acta estará a su disposición en la página del Instituto Nacional Electoral en la dirección electrónica <https://portal.ine.mx/licitaciones/> así como en la página del Sistema Electrónico CompraINE, en la dirección electrónica <https://compras.ine.mx> en el apartado denominado “Consulta los procedimientos vigentes y concluidos” en “En seguimiento y concluidos”, y considerando que acorde a lo establecido en el Acuerdo INE/JGE34/2020 con motivo de la Pandemia del COVID-19, las actividades se realizan a través del trabajo desde los hogares, una vez concluida la misma y dentro de los 30 días naturales posteriores, se fijará una copia de la misma en los estrados de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios, sita en Periférico Sur 4124, sexto piso, Colonia Jardines del Pedregal, en la Alcaldía Álvaro Obregón, código postal 01900, en la Ciudad de México, siendo de la exclusiva responsabilidad de los licitantes acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de la misma. Este procedimiento sustituye a la notificación personal. -----

La emisión del presente fallo no implica responsabilidad alguna para la **Subdirectora de Adquisiciones**, respecto de la **evaluación técnica realizada, verificada y validada** para la **partida única**, por el **área técnica – requirente**, esto es, la **Dirección de Infraestructura y Tecnología Aplicada de la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores**, a través de los **Servidores Públicos: Lic. Raúl Cardiel Cortés, Director de Infraestructura y Tecnología Aplicada**, por la **Ing. María Fernanda Gutiérrez Sánchez, Supervisora de Almacenamiento de Datos** y por la **Lic. Ixchel Aguirre Romero, Supervisora de Servicios de Centro de Contacto**; y que fuera remitida mediante **Oficio Núm. CPT/DITA/0599/2022**, en el que se detalló el resultado desglosado de las ofertas técnicas de los licitantes participantes evaluados a través del mecanismo de evaluación binario, mismo que se detalla en el **Anexo 2** denominado **“Evaluación técnica (conforme a los numerales 4.2. y 5.1. de la convocatoria)”**, en donde se expresan las razones técnicas que sustentan tal determinación; ya que conforme a lo establecido en la fracción IV del artículo 2 del REGLAMENTO y el artículo 33 de las POBALINES, el área técnica - requirente, determinó las especificaciones técnicas del servicio a contratar, de acuerdo con su naturaleza, por lo que el área técnica - requirente es la única responsable de la evaluación efectuada a las ofertas técnicas, como lo dispone el tercer párrafo del artículo 67 de las POBALINES.-----

En caso de advertir alguna irregularidad durante la sustanciación del presente procedimiento de contratación, se les hace una atenta invitación a hacerlo del conocimiento del Órgano Interno de Control de este Instituto, a través del Sistema Electrónico de Denuncias Públicas DenunciaINE, accesible a la siguiente dirección electrónica: <https://denuncias-oic.ine.mx/>. -----

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-078/2022, CONVOCADA PARA LA “RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO”

Finalmente, no habiendo otro punto que tratar, se dio por terminado el acto de fallo a las **13:00 horas** del mismo día de su inicio. -----

Por el Instituto Nacional Electoral:

**MTRA. ALMA OLIVIA CAMPOS AQUINO
SUBDIRECTORA DE ADQUISICIONES**

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

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

FIRMADO POR: ALBARRAN SUAREZ ELIZABETH
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 1567647

HASH:
0A906BC0D6CB77C3E854A0C5A35C8598496D328C5284BD
0C8658AF07F52C9798

FIRMADO POR: MARÍA DEL ROCÍO PAZ GUERRERO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 1567647

HASH:
0A906BC0D6CB77C3E854A0C5A35C8598496D328C5284BD
0C8658AF07F52C9798

FIRMADO POR: CAMPOS AQUINO ALMA OLIVIA
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 1567647

HASH:
0A906BC0D6CB77C3E854A0C5A35C8598496D328C5284BD
0C8658AF07F52C9798

ANEXO CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-078/2022, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO”

ANEXO 1

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

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

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-078/2022
“RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO”
ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN DISTINTA A LA OFERTA TÉCNICA Y LA OFERTA ECONÓMICA
(conforme los numerales 4.1. y 5. segundo párrafo de la convocatoria)

24 de noviembre de 2022

Licitantes	Acreditación de existencia legal y personalidad jurídica del licitante	Identificación Oficial Vigente	Manifestación de no encontrarse en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 59 y 78 del Reglamento	Manifestación de estar al corriente en el pago de obligaciones fiscales y en materia de seguridad social	Manifestación de no encontrarse en alguno de los supuestos establecidos en el artículo 49 fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas	Declaración de integridad	Manifestación de ser de nacionalidad mexicana	Estratificación de micro, pequeñas y medianas empresas	Participación Conjunta
	Anexo 2		Anexo 3 "A"	Anexo 3 "B"	Anexo 3 "C"	Anexo 4	Anexo 5	Anexo 6	
	4.1. inciso a)		4.1. inciso b)	4.1. inciso c)	4.1. inciso d)	4.1. inciso e)	4.1. inciso f)	4.1. inciso g)	
Evoluciona Comunicaciones, S.A. de C.V.	Sí cumple (folios 1/11, 2/11, 3/11 y 4/11)	Sí cumple (folio 5/11)	Sí cumple (folio 6/11)	Sí cumple (folio 7/11)	Sí cumple (folio 8/11)	Sí cumple (folio 9/11)	Sí cumple (folio 10/11)	Sí cumple (folio 11/11)	No aplica
GBNETWORKS, S.A. DE C.V.	Sí cumple (folios 000003 y 000004)	Sí cumple (folio 000005)	Sí cumple (folio 000006)	Sí cumple (folio 000007) ¹	Sí cumple (folio 000008)	Sí cumple (folio 000009)	Sí cumple (folio 000010)	Sí cumple (folios 000011 y 000012)	No aplica
Hola Innovación, S.A. de C.V.	Sí cumple (folios 002 de 014, 003 de 014 y 004 de 014)	Sí cumple (folio 005 de 014)	Sí cumple (folio 006 de 014)	Sí cumple (folio 007 de 014)	Sí cumple (folio 008 de 014)	Sí cumple (folio 009 de 014)	Sí cumple (folio 010 de 014)	Presenta escrito en el que manifiesta que se estratifica como una empresa GRANDE (folio 011 de 014)	No aplica

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-078/2022
“RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO”
ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN DISTINTA A LA OFERTA TÉCNICA Y LA OFERTA ECONÓMICA
(conforme los numerales 4.1. y 5. segundo párrafo de la convocatoria)

24 de noviembre de 2022

Servidores Públicos

Mtra. Alma Olivia Campos Aquino
Subdirectora de Adquisiciones

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

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

El presente documento está firmado electrónicamente por el Director de Recursos Materiales y Servicios adscrito a la Dirección Ejecutiva de Administración del Instituto Nacional Electoral, produciendo los mismos efectos que los presentados con firma autógrafa y, en consecuencia con el mismo valor probatorio jurídico-administrativo que las disposiciones correspondientes les otorgan a éstos, garantía de la autoría del firmante, integridad del documento y, por ende, el contenido del mismo no podrá desconocerse ni admitirá prueba en contrario; de conformidad con lo previsto en los artículos 10, 11 y 12 del Reglamento para el Uso y Operación de la Firma Electrónica Avanzada en el Instituto Nacional Electoral.

El presente formato se emite en cumplimiento al último párrafo del artículo 67 "Criterios de Evaluación" de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios del Instituto Federal Electoral que a la letra² dice: "Para efectos de lo dispuesto por la fracción VI del artículo 45 del Reglamento de Adquisiciones, la evaluación que se realice, deberá de ser firmada por los servidores públicos que la realicen, quienes no podrán tener un nivel jerárquico inferior a subdirección de área de estructura, misma que deberá de estar avalada con la firma de la o del titular de la dirección de área que corresponda en Órganos centrales; ". Lo anterior en términos del sexto transitorio de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales.

Asimismo, se firma con base en el análisis realizado por la Subdirección de Adquisiciones, en virtud de la documentación que presentaron los referidos licitantes, según se hace constar en el expediente de la Licitación Pública Nacional Electrónica No. LP-INE-078/2022 resguardado en la Subdirección de Adquisiciones.

FIRMADO POR: ALBARRAN SUAREZ ELIZABETH
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 1567654
HASH:
2DBC2316C0F69C80941C04D88C4A57436A66A18B94E0B4
015827D46697C726A2

FIRMADO POR: MARÍA DEL ROCÍO PAZ GUERRERO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 1567654
HASH:
2DBC2316C0F69C80941C04D88C4A57436A66A18B94E0B4
015827D46697C726A2

FIRMADO POR: CAMPOS AQUINO ALMA OLIVIA
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 1567654
HASH:
2DBC2316C0F69C80941C04D88C4A57436A66A18B94E0B4
015827D46697C726A2

FIRMADO POR: SALES RIVERO LEOPOLDO ALBERTO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 1567654
HASH:
2DBC2316C0F69C80941C04D88C4A57436A66A18B94E0B4
015827D46697C726A2

ANEXO CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-078/2022, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO”

ANEXO 2

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

Derivado de la evaluación a las ofertas técnicas presentadas y de conformidad con el tercer párrafo del artículo 67 de las POBALINES y el numeral 5.1. “Criterio de evaluación técnica” de la convocatoria, la **evaluación técnica** fue realizada, verificada y validada para la **partida única**, por el **área técnica – requirente**, esto es, la **Dirección de Infraestructura y Tecnología Aplicada** de la **Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores**, a través de los **Servidores Públicos: Lic. Raúl Cardiel Cortés, Director de Infraestructura y Tecnología Aplicada**, por la **Ing. María Fernanda Gutiérrez Sánchez, Supervisora de Almacenamiento de Datos** y por la **Lic. Ixchel Aguirre Romero, Supervisora de Servicios de Centro de Contacto**; en su carácter de **Área Técnica**, informando el resultado desglosado de las ofertas técnicas de los licitantes participantes evaluados a través del mecanismo de evaluación binario, mediante el **Oficio Núm. CPT/DITA/0599/2022**, documento que se adjunta y forman parte del presente **Anexo 2** -----

Ciudad de México 22 de noviembre de 2022

Oficio Núm. CPT/DITA/0599/2022
Asunto: Licitación Pública Nacional Electrónica
No. LP-INE-078/2022
Criterio de evaluación binario.

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

De conformidad con el oficio No. INE/DEA/DRMS/SA/DLI/136/2022 en relación a la Licitación Pública Nacional Electrónica No.LP-INE-078/2022, para la contratación de la “Renovación del Servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto” de conformidad con lo previsto en los artículos 43 y 45 del Reglamento del Instituto Nacional Electoral en materia de Adquisiciones Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios, (Reglamento), artículo 67 de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios del Instituto Federal Electoral (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	Cumplimiento Técnico de la información señalada en la “Oferta Económica” Cumple / no cumple
EVOLUCIONA COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.	Única	No Cumple	Cumple
GBNETWORKS, S.A. DE C.V.	Única	Cumple	Cumple
HOLA INNOVACIÓN, S.A. DE C.V.	Única	Cumple	Cumple

A t e n t a m e n t e

Lic. Raúl Cardiel Cortés
Director

Documento firmado por: CN=AGUIRRE ROMERO IXCHEL

Certificado: 0000000000000026574 **Sello digital del documento original:** P/VylkJ+zrOgU3ANfraZhOQ4KuYWgbysZsFgsG/Vrks=

Sello digital de Tiempo: Autoridad: tificado=4: L=Alvaro Obregon,ST=Ciudad de Mexico,C=MX,PostalCode=01900,STREET=Periferico Sur No. 4124, Torre Zafiro II, Piso 1, Col. Jardines del Pedregal,CN=Notaria Electronica del Instituto Nacional Electoral,OU=Direccion Ejecutiva de Administracion,O=Instituto Nacional

Documento firmado por: CN=GUTIERREZ SANCHEZ MARIA FERNANDA

Certificado: 0000000000000026512 **Sello digital del documento original:** OwWDdxk2eHGhVp5tq7dCiiwulNpf/3MOxaaO449MYsg=

Sello digital de Tiempo: Autoridad: tificado=4: L=Alvaro Obregon,ST=Ciudad de Mexico,C=MX,PostalCode=01900,STREET=Periferico Sur No. 4124, Torre Zafiro II, Piso 1, Col. Jardines del Pedregal,CN=Notaria Electronica del Instituto Nacional Electoral,OU=Direccion Ejecutiva de Administracion,O=Instituto Nacional

Documento firmado por: CN=CARDIEL CORTES RAUL

Certificado: 0000000000000015796 **Sello digital del documento original:** FINIIBE6HzRk3sD5nsjQhXJ9YGO/KinCw04Pt5JREpg=

Sello digital de Tiempo: Autoridad: tificado=4: L=Alvaro Obregon,ST=Ciudad de Mexico,C=MX,PostalCode=01900,STREET=Periferico Sur No. 4124, Torre Zafiro II, Piso 1, Col. Jardines del Pedregal,CN=Notaria Electronica del Instituto Nacional Electoral,OU=Direccion Ejecutiva de Administracion,O=Instituto Nacional

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA No. LP-INE-078/2022
Renovación del Servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto
EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 22 de noviembre de 2022

Nombre del licitante: EVOLUCIONA COMUNICACIONES, 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>5.1. 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 1. Componentes plataforma Centro de Contacto y en cualquiera de los servicios listados en la Tabla 3. Servicios en el Centro de Contacto.</p>																																
Cons.	Descripción	Modelo	Serie	Ubicación	Servicio																											
1	Servidor	UCSC-C240-MSX	FCH2137V1Y1	Acoxpa	Unified CCE Rogger-A Unified CCE AW/HDS/DDS-A Unified CCE PCA Unified CVP Server A Finesse-A Unified CVP QAMP Server Unified Intelligence Center Publisher Cisco Unified Call Manager Publisher Cisco Unified Call Manager Subscriber1																											
2	Servidor	UCSC-C240-MSX	FCH2137V1VJ	Acoxpa	Unified CCE Rogger-B Unified CCE AW/HDS/DDS-B Unified CCE PG-B Unified CVP Server -B Finesse-B Unified CVP Reporting Server Unified Intelligence Center Subscriber Cisco Unified Call Manager Subscriber2 Enterprise Chat and Email																											
3	Servidor	UCSC-C240-MSX	FCH2137V1SQ	Acoxpa	Voice Browser (VXML)-Pri Expressway C Jabber Guest																											
4	Servidor	UCSC-C220-MMS	FCH2139V08E	Acoxpa	Calabrio Plataforma Core Calabrio Recording Data Server Voice Browser (VXML)-Sec Calabrio Data Server																											
5	Servidor	UCSC-C220-MMS	FCH2138V28G	Acoxpa	Nuance (Text to Speech)																											
6	Servidor	UCSC-C240-MMS2	FCH2137V0WJ	Tlalpan	Social Miner Expressway E																											
7	Gateway	ISR4451-KX9	FJC2139D18J	Acoxpa	GWISIR 4451-CUBE NGRESS-1																											
<p>Tabla 1. Componentes plataforma Centro de Contacto</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Versión</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cisco Unified Communications Manager</td> <td>11.5.1.17900.52</td> </tr> <tr> <td>Cisco Unified Customer Voice Portal</td> <td>11.6.(1)</td> </tr> <tr> <td>Cisco Unified Intelligence Center</td> <td>11.6.1.10000.44</td> </tr> <tr> <td>Cisco Unified Contact Center Enterprise</td> <td>11.6.1.0.5.12</td> </tr> <tr> <td>Cisco Enterprise Chat & Email</td> <td>11.6.1.9</td> </tr> <tr> <td>Sistema de Grabación Calabrio</td> <td>2017.8.18(541)</td> </tr> <tr> <td>Sistema de Text to Speech Nuance</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Cisco Unified Call Studio</td> <td>11.6.(1)</td> </tr> <tr> <td>Cisco Unified ICM/CCE/CCH</td> <td>11.6.1</td> </tr> <tr> <td>Cisco Virtualized Voice Browser</td> <td>11.6.1.10000-14</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla 3. Servicios en el Centro de Contacto</p>						Descripción	Versión	Cisco Unified Communications Manager	11.5.1.17900.52	Cisco Unified Customer Voice Portal	11.6.(1)	Cisco Unified Intelligence Center	11.6.1.10000.44	Cisco Unified Contact Center Enterprise	11.6.1.0.5.12	Cisco Enterprise Chat & Email	11.6.1.9	Sistema de Grabación Calabrio	2017.8.18(541)	Sistema de Text to Speech Nuance	6	Cisco Unified Call Studio	11.6.(1)	Cisco Unified ICM/CCE/CCH	11.6.1	Cisco Virtualized Voice Browser	11.6.1.10000-14					
Descripción	Versión																															
Cisco Unified Communications Manager	11.5.1.17900.52																															
Cisco Unified Customer Voice Portal	11.6.(1)																															
Cisco Unified Intelligence Center	11.6.1.10000.44																															
Cisco Unified Contact Center Enterprise	11.6.1.0.5.12																															
Cisco Enterprise Chat & Email	11.6.1.9																															
Sistema de Grabación Calabrio	2017.8.18(541)																															
Sistema de Text to Speech Nuance	6																															
Cisco Unified Call Studio	11.6.(1)																															
Cisco Unified ICM/CCE/CCH	11.6.1																															
Cisco Virtualized Voice Browser	11.6.1.10000-14																															
							Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		Foja 4/16 de la Propuesta Técnica																							

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA No. LP-INE-078/2022
Renovación del Servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto
EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 22 de noviembre de 2022

Nombre del licitante: EVOLUCIONA COMUNICACIONES, 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>Para la asistencia remota "El proveedor" debe proporcionar la sesión webex o herramienta similar para brindar la atención y seguimiento a los servicios que se soliciten durante la vigencia del servicio. Dicho servicio será supervisado por personal de El Instituto.</p>		No cumple en cuanto a las especificaciones Técnicas	No se especifica en su propuesta técnica sobre el medio para una asistencia remota.		<p>Incumple con lo solicitado en: Anexo 1 Especificaciones Técnicas.</p> <p>Numeral 2 de la convocatoria: "Las proposiciones deberán realizarse en estricto apego a las necesidades planteadas por el INSTITUTO en la presente convocatoria, sus anexos y las modificaciones que se deriven de la(s) Junta(s) de Aclaraciones que se celebren(n)".</p> <p>Numeral 4.2 inciso a) de la convocatoria "La oferta técnica que será elaborada conforme al numeral 2 de la presente convocatoria, deberá contener toda la información señalada y solicitada en el Anexo 1 Especificaciones Técnicas"</p> <p>Artículo 43, segundo párrafo del Reglamento del Instituto Federal Electoral en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios: "En todos los casos la Convocante verificará que las proposiciones cumplan con los requisitos solicitados en la convocatoria a la licitación; la utilización del criterio de evaluación binario, mediante el cual sólo se adjudica a quien cumpla los requisitos establecidos por la Convocante"</p>								
<p>En caso de que cualquiera de los servicios solicitados requiera atención in situ, "El Proveedor" debe asignar un recurso, mismo que debe presentarse, debidamente identificado, en las oficinas del Instituto conforme los niveles de servicio.</p> <table border="1" data-bbox="172 841 537 1044"> <thead> <tr> <th>Edificio</th> <th>Ubicación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acoxpa</td> <td>Calzada Acoxpa 436 Piso 4, Exhacienda De Coapa, CP. 14300, Tlalpan, CDMX</td> </tr> <tr> <td>Tlalpan</td> <td>Viaducto Tlalpan Colonia Arenal Tepepan, CP. 14610, Tlalpan, CDMX</td> </tr> <tr> <td>Quantum</td> <td>Boulevard Adolfo López Mateos No. 239, Ampliación Los Alpes, CP. 01710 Álvaro Obregón, CDMX</td> </tr> </tbody> </table>	Edificio	Ubicación	Acoxpa	Calzada Acoxpa 436 Piso 4, Exhacienda De Coapa, CP. 14300, Tlalpan, CDMX	Tlalpan	Viaducto Tlalpan Colonia Arenal Tepepan, CP. 14610, Tlalpan, CDMX	Quantum	Boulevard Adolfo López Mateos No. 239, Ampliación Los Alpes, CP. 01710 Álvaro Obregón, CDMX		Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		Foja 5/16 de la Propuesta Técnica	
Edificio	Ubicación												
Acoxpa	Calzada Acoxpa 436 Piso 4, Exhacienda De Coapa, CP. 14300, Tlalpan, CDMX												
Tlalpan	Viaducto Tlalpan Colonia Arenal Tepepan, CP. 14610, Tlalpan, CDMX												
Quantum	Boulevard Adolfo López Mateos No. 239, Ampliación Los Alpes, CP. 01710 Álvaro Obregón, CDMX												
<p>Para la integración de la propuesta técnica, "El Licitante" debe proporcionar una carta emitida por el fabricante donde avale que cuenta con el nivel mínimo Partner Premier y con especialización en Cisco Unified Contact Center Enterprise o Cisco Unified Contact Center Express.</p>		Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		"Fojas 14-16/16 de la Propuesta Técnica"									
<p>"El Licitante" debe incluir como parte de su propuesta técnica, un procedimiento para la solicitud y prestación del servicio de la mesa de ayuda, así como para la asistencia y asesoría técnica vía telefónica y correo electrónico, describiendo los números telefónicos para el reporte de incidencias, nombres y/o áreas de contacto.</p>		Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		"Fojas 5-8/16 de la Propuesta Técnica"									

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA No. LP-INE-078/2022
Renovación del Servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto
EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 22 de noviembre de 2022

Nombre del licitante: EVOLUCIONA COMUNICACIONES, 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
5.2. Niveles de servicio de respuesta y atención "El Proveedor" debe proporcionar atención a las incidencias, desde el momento del reporte, considerando los siguientes niveles de servicio:									
Nivel	Vía de Comunicación	Tiempo de atención y diagnóstico	Tiempo de solución	Tiempo de monitoreo					
1	Llamada Telefónica y Correo Electrónico	2 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales		Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		Foja 8/16 de la Propuesta Técnica	
2	Llamada Telefónica y Correo Electrónico	6 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales					
3	Correo Electrónico	24 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales					
4	Correo Electrónico	48 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales					
Tabla 4. Niveles de servicio									
La mesa de ayuda debe operar 24x7 para la atención de las incidencias, conforme a los niveles de servicio descritos en la Tabla 4. Niveles de servicio del numeral 5.2. Niveles de servicio de respuesta y atención									
Prioridad de incidencia La prioridad se manejará conforme a la severidad del impacto en la operación, siendo "El Administrador" quien defina el impacto, mientras que "El Proveedor" debe atender las incidencias de acuerdo con la prioridad establecida. La categorización de prioridad de la incidencia se define en la siguiente tabla, donde la prioridad 1 será la más alta y requerirá el menor tiempo de atención, diagnóstico y solución.									
Prioridad	Descripción de Prioridad	Vía de Comunicación							
1	Servicio sin operación.	Llamada Telefónica y Correo Electrónico				Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		Foja 9/16 de la Propuesta Técnica	
2	Servicio operando, pero con intermitencias presentes ocasionando una afectación en específico.	Llamada Telefónica y Correo Electrónico							
3	Servicio operando, pero con funcionalidad dañada.	Correo Electrónico							
4	Información y/o asistencia de la plataforma del Centro de Contacto	Correo Electrónico							
Tabla 5. Prioridad de incidencia									

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA No. LP-INE-078/2022
Renovación del Servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto
EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 22 de noviembre de 2022

Nombre del licitante: EVOLUCIONA COMUNICACIONES, 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>5.3. 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, que incluya los números de contacto y correos electrónicos para cada nivel de escalación y tiempo promedio de respuesta por cada contacto indicado.</p>		Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		Foja 10/16 de la Propuesta Técnica	
<p>5.4. Solicitud de cambios</p> <p>Un cambio se entiende como un evento planeado con motivo de ajustar o mejorar la operación de sus servicios a diferencia de una falla y/o incidencia. Para que un cambio sea llevado a cabo de forma exitosa o de no serlo, sea revertido, los cambios deben contar por lo menos con los siguientes planes de actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Planeación *Propuesta *Confirmación *Ejecución *Validación <p>Se notificará a "El Proveedor" la solicitud de cambio que se requiere a través de correo electrónico, para que posteriormente entregue el plan de actividades detallando cada una de las actividades a realizar y el tiempo de realización, dicho plan debe ser entregado de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico al administrador de contrato (raul.cardiel@ine.mx) con firma del representante legal en hoja membretada de "El Proveedor", para su aprobación por parte de "El Administrador", a más tardar a los cinco días hábiles siguientes de haber realizado la solicitud de cambio. "El proveedor" debe iniciar las actividades a más tardar al día hábil siguiente al aviso de confirmación por parte de "El Administrador" mediante correo electrónico.</p>		Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		Foja 10/16 de la Propuesta Técnica	
<p>5.5. Configuración de Servicios</p> <p>Un cambio de configuración de servicios se entiende 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. "El Proveedor" debe considerar los siguientes servicios que a continuación se describen de manera enunciativa más no limitativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Call Routing Inbound/Outbound *Call Self Service Multicanal *Call Self QUEUE *CTI Integration *Reportes Básicos *Reportes Avanzados *Multicanal Email y Chat <p>"El Administrador" notificará a "El Proveedor" las configuraciones correspondientes al servicio que se requiere a través de correo electrónico, por lo que "El Proveedor" debe entregar un plan de actividades dentro de los 5 (cinco) días hábiles posterior a la solicitud por parte de "El Administrador", en el que se indique el impacto que este tendrá dentro de la plataforma del Centro de Contacto, tiempo de atención, preparación, detalle y ejecución de las actividades que se llevarán a cabo.</p> <p>El plan de actividades para la configuración de servicios debe ser entregado de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico a electrónico a la cuenta del administrador del contrato (raul.cardiel@ine.mx) con firma del representante legal y en hoja membretada del "El Proveedor".</p> <p>"El proveedor" debe iniciar las actividades a más tardar al día hábil siguiente al aviso de confirmación por parte de "El Administrador" mediante correo electrónico.</p>		Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		Foja 11/16 de la Propuesta Técnica	

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA No. LP-INE-078/2022
Renovación del Servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto
EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 22 de noviembre de 2022

Nombre del licitante: EVOLUCIONA COMUNICACIONES, 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>5.6. Reportes mensuales</p> <p>"El Proveedor" debe entregar un reporte mensual en formato PDF de forma electrónica vía correo electrónico a la cuenta del administrador del contrato (raul.cardiel@ine.mx) con firma del representante legal y en hoja membretada, en el que indique por lo menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Número y descripción de solicitud (incidencia, configuración de servicios o solicitud de cambio.) *Fecha y hora de reporte *Fecha y hora de solución *Detalle de actividades realizadas. <p>El contenido y el formato a utilizar de los reportes serán propuestos por "El Proveedor", dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo, para su aprobación por parte de "El Administrador"</p>			Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		Foja 11/16 de la Propuesta Técnica												
<p>6. Vigencia Del Servicio De Mesa De Ayuda.</p> <p>"El Proveedor" debe activar y proporcionar el servicio de mesa de ayuda durante un año a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de fallo.</p>			Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		Foja 12/16 de la Propuesta Técnica												
<p>7. Documentación Entregable.</p> <p>"El Proveedor" debe entregar en formato PDF mediante correo electrónico a la cuenta del administrador del contrato (raul.cardiel@ine.mx) con copia a las cuentas ixchel.aguirre@ine.mx y a fernanda.gutierrez@ine.mx la siguiente documentación:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Descripción</th> <th>Entregable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Documento, en hoja membretada, que ampare el servicio de mesa de ayuda a nombre del Instituto Nacional Electoral firmado y rubricado por el representante legal de "El Proveedor" Indicando la vigencia del servicio conforme la fecha de inicio y fin de la misma (6. Vigencia Del Servicio De Mesa De Ayuda, página 9)</td> <td rowspan="4">Se debe entregar en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la notificación de fallo.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>"El Proveedor" debe proporcionar una carta emitida por el fabricante donde avale que cuenta con el nivel mínimo Partner Premier y con especialización en Cisco Unified Contact Center Enterprise o Cisco Unified Contact Center Express</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Matriz de escalación (5.3. Matriz de escalación de incidencias, página 7) 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 en la Tabla 4 Niveles de servicios del numeral 5.2. Niveles de servicio de respuesta y atención, que incluya los números de contacto y correos electrónicos para cada nivel de escalación y tiempo promedio de respuesta por cada contacto indicado.</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>"El Proveedor" debe proporcionar el formato propuesto para la entrega de reporte mensual (5.6. Reportes mensuales, página 9)</td> </tr> </tbody> </table>		No.	Descripción	Entregable	1	Documento, en hoja membretada, que ampare el servicio de mesa de ayuda a nombre del Instituto Nacional Electoral firmado y rubricado por el representante legal de "El Proveedor" Indicando la vigencia del servicio conforme la fecha de inicio y fin de la misma (6. Vigencia Del Servicio De Mesa De Ayuda, página 9)	Se debe entregar en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la notificación de fallo.	2	"El Proveedor" debe proporcionar una carta emitida por el fabricante donde avale que cuenta con el nivel mínimo Partner Premier y con especialización en Cisco Unified Contact Center Enterprise o Cisco Unified Contact Center Express	3	Matriz de escalación (5.3. Matriz de escalación de incidencias, página 7) 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 en la Tabla 4 Niveles de servicios del numeral 5.2. Niveles de servicio de respuesta y atención, que incluya los números de contacto y correos electrónicos para cada nivel de escalación y tiempo promedio de respuesta por cada contacto indicado.	4	"El Proveedor" debe proporcionar el formato propuesto para la entrega de reporte mensual (5.6. Reportes mensuales, página 9)		Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas	"Fojas 12-13/16 de la Propuesta Técnica"	
No.	Descripción	Entregable															
1	Documento, en hoja membretada, que ampare el servicio de mesa de ayuda a nombre del Instituto Nacional Electoral firmado y rubricado por el representante legal de "El Proveedor" Indicando la vigencia del servicio conforme la fecha de inicio y fin de la misma (6. Vigencia Del Servicio De Mesa De Ayuda, página 9)	Se debe entregar en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la notificación de fallo.															
2	"El Proveedor" debe proporcionar una carta emitida por el fabricante donde avale que cuenta con el nivel mínimo Partner Premier y con especialización en Cisco Unified Contact Center Enterprise o Cisco Unified Contact Center Express																
3	Matriz de escalación (5.3. Matriz de escalación de incidencias, página 7) 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 en la Tabla 4 Niveles de servicios del numeral 5.2. Niveles de servicio de respuesta y atención, que incluya los números de contacto y correos electrónicos para cada nivel de escalación y tiempo promedio de respuesta por cada contacto indicado.																
4	"El Proveedor" debe proporcionar el formato propuesto para la entrega de reporte mensual (5.6. Reportes mensuales, página 9)																

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA No. LP-INE-078/2022
Renovación del Servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto
EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 22 de noviembre de 2022

Nombre del licitante: EVOLUCIONA COMUNICACIONES, 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
5	<p>"El Proveedor" debe entregar un reporte mensual (5.6. Reportes mensuales, página 9) en formato PDF de forma electrónica vía correo electrónico a la cuenta del administrador del contrato (raul.cardiel@ine.mx) con firma del representante legal y en hoja membretada, en el que indique por lo menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Número y descripción de solicitud (incidencia, configuración de servicios o solicitud de cambio.) *Fecha y hora de reporte *Fecha y hora de solución *Detalle de actividades realizadas. 					
6	<p>"El Proveedor" debe proporcionar un plan de actividades para la solicitud de cambios (5.4. Solicitud de cambios, página 8) realizada por el "El Administrador", el cual incluya como mínimo los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Planeación *Propuesta *Confirmación *Ejecución *Validación 					
7	<p>El Proveedor" debe entregar un plan de actividades para la configuración de servicios (5.5. Configuración de Servicios, página 8), en el que se indique el impacto que este tendrá dentro de la plataforma del Centro de Contacto, tiempo de atención, preparación, detalle y ejecución de las actividades que se llevarán a cabo.</p> <p>El plan de actividades para la configuración de servicios debe ser entregado de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico a electrónico a la cuenta del administrador del contrato (raul.cardiel@ine.mx) con firma del representante legal y en hoja membretada del "El Proveedor".</p>					

Servidores públicos que realizan la evaluación

Elaboró

Lic. Ixchel Aguirre Romero
Supervisora de Servicios de Centro de
Contacto

Revisó

Ing. María Fernanda Gutiérrez Sánchez
Supervisora de Almacenamiento de Datos

Autorizó

Lic. Raúl Cardiel Cortes

Documento firmado por: CN=AGUIRRE ROMERO IXCHEL

Certificado: 00000000000000026574 **Sello digital del documento original:** Rce8qoJ4BTy4fYgVoqM0Vzbq/CLxFCUqcJMXt57FWMM=

Sello digital de Tiempo: Autoridad: tificado=4: L=Alvaro Obregon,ST=Ciudad de Mexico,C=MX,PostalCode=01900,STREET=Periferico Sur No. 4124\, Torre Zafiro III, Piso 1\, Col. Jardines del Pedregal,CN=Notaria Electronica del Instituto Nacional Electoral,OU=Direccion Ejecutiva de Administracion,O=Instituto Nacional

Documento firmado por: CN=GUTIERREZ SANCHEZ MARIA FERNANDA

Certificado: 00000000000000026512 **Sello digital del documento original:** FwnyPup36ZgvejSbInilc2amNUqK/Ncc6YRiTaGAZA=

Sello digital de Tiempo: Autoridad: tificado=4: L=Alvaro Obregon,ST=Ciudad de Mexico,C=MX,PostalCode=01900,STREET=Periferico Sur No. 4124\, Torre Zafiro III, Piso 1\, Col. Jardines del Pedregal,CN=Notaria Electronica del Instituto Nacional Electoral,OU=Direccion Ejecutiva de Administracion,O=Instituto Nacional

Documento firmado por: CN=CARDIEL CORTES RAUL

Certificado: 00000000000000015796 **Sello digital del documento original:** wSTjya8e5BPSZnvcQRzL0qh3EmssZO76hwLKrXwHfA=

Sello digital de Tiempo: Autoridad: tificado=4: L=Alvaro Obregon,ST=Ciudad de Mexico,C=MX,PostalCode=01900,STREET=Periferico Sur No. 4124\, Torre Zafiro III, Piso 1\, Col. Jardines del Pedregal,CN=Notaria Electronica del Instituto Nacional Electoral,OU=Direccion Ejecutiva de Administracion,O=Instituto Nacional

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA No. LP-INE-078/2022
Renovación del Servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto
EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 22 de noviembre de 2022

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 <u>No Cumple</u>	Foja	Fundamento legal																																																																																																															
<p>5.1. 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 1. Componentes plataforma Centro de Contacto y en cualquiera de los servicios listados en la Tabla 3. Servicios en el Centro de Contacto.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cons.</th> <th>Descripción</th> <th>Modelo</th> <th>Serie</th> <th>Ubicación</th> <th>Servicio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="10">1</td> <td rowspan="10">Servidor</td> <td rowspan="10">UCSC-C240-MSX</td> <td rowspan="10">FCH2137V1Y1</td> <td rowspan="10">Acoxpa</td> <td>Unified CCE Rogger-A</td> </tr> <tr><td>Unified CCE AW/HDS/DDS-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 QAMP 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></td></tr> <tr> <td rowspan="10">2</td> <td rowspan="10">Servidor</td> <td rowspan="10">UCSC-C240-MSX</td> <td rowspan="10">FCH2137V1VJ</td> <td rowspan="10">Acoxpa</td> <td>Unified CCE Rogger-B</td> </tr> <tr><td>Unified CCE AW/HDS/DDS-B</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 Reporting 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></td></tr> <tr> <td rowspan="3">3</td> <td rowspan="3">Servidor</td> <td rowspan="3">UCSC-C240-MSX</td> <td rowspan="3">FCH2137V1SQ</td> <td rowspan="3">Acoxpa</td> <td>Voice Browser (VXML)-Pr</td> </tr> <tr><td>Expressway C</td></tr> <tr><td>Jabber Guest</td></tr> <tr> <td rowspan="3">4</td> <td rowspan="3">Servidor</td> <td rowspan="3">UCSC-C220-MMS</td> <td rowspan="3">FCH2139V08E</td> <td rowspan="3">Acoxpa</td> <td>Calabrio Platform Core</td> </tr> <tr><td>Calabrio Recording Data Server</td></tr> <tr><td>Voice Browser (VXML)-Sec</td></tr> <tr> <td rowspan="2">5</td> <td rowspan="2">Servidor</td> <td rowspan="2">UCSC-C220-MMS</td> <td rowspan="2">FCH2138V28G</td> <td rowspan="2">Acoxpa</td> <td>Nuance (Text to Speech)</td> </tr> <tr><td></td></tr> <tr> <td rowspan="2">6</td> <td rowspan="2">Servidor</td> <td rowspan="2">UCSC-C240-MMS2</td> <td rowspan="2">FCH2137V0WJ</td> <td rowspan="2">Tlalpan</td> <td>Social Miner</td> </tr> <tr><td>Expressway E</td></tr> <tr> <td>7</td> <td>Gateway</td> <td>ISR4451-KX9</td> <td>FJC2139D18U</td> <td>Acoxpa</td> <td>GWISR 4451-CUBE NGRESS-1</td> </tr> <tr> <td colspan="6"> <p>Tabla 1. Componentes plataforma Centro de Contacto</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Versión</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Cisco Unified Communications Manager</td><td>11.5.1.17900-52</td></tr> <tr><td>Cisco Unified Customer Voice Portal</td><td>11.6.(1)</td></tr> <tr><td>Cisco Unified Intelligence Center</td><td>11.6.1.10000.44</td></tr> <tr><td>Cisco Unified Contact Center Enterprise</td><td>11.6.1.0.5.12</td></tr> <tr><td>Cisco Enterprise Chat & Email</td><td>11.6.1.9</td></tr> <tr><td>Sistema de Grabación Calabrio</td><td>2017.8.18(541)</td></tr> <tr><td>Sistema de Text to Speech Nuance</td><td>6</td></tr> <tr><td>Cisco Unified Call Studio</td><td>11.6.(1)</td></tr> <tr><td>Cisco Unified ICM/CCE/CCH</td><td>11.6.1</td></tr> <tr><td>Cisco Virtualized Voice Browser</td><td>11.6.1.10000-14</td></tr> </tbody> </table> <p>Tabla 3. Servicios en el Centro de Contacto</p> </td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="6"> <p>Para la asistencia remota "El proveedor" debe proporcionar la sesión webex o herramienta similar para brindar la atención y seguimiento a los servicios que se solicitan durante la vigencia del servicio. Dicho servicio será supervisado por personal de El Instituto.</p> </td> <td></td> <td>Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas</td> <td></td> <td>Foja 000003 del ANEXO 1 Propuesta Técnica</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						Cons.	Descripción	Modelo	Serie	Ubicación	Servicio	1	Servidor	UCSC-C240-MSX	FCH2137V1Y1	Acoxpa	Unified CCE Rogger-A	Unified CCE AW/HDS/DDS-A	Unified CCE PG-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		2	Servidor	UCSC-C240-MSX	FCH2137V1VJ	Acoxpa	Unified CCE Rogger-B	Unified CCE AW/HDS/DDS-B	Unified CCE PG-B	Unified CVP Server -B	Finesse-B	Unified CVP Reporting Server	Unified Intelligence Center Subscriber	Cisco Unified Call Manager Subscriber2	Enterprise Chat and Email		3	Servidor	UCSC-C240-MSX	FCH2137V1SQ	Acoxpa	Voice Browser (VXML)-Pr	Expressway C	Jabber Guest	4	Servidor	UCSC-C220-MMS	FCH2139V08E	Acoxpa	Calabrio Platform Core	Calabrio Recording Data Server	Voice Browser (VXML)-Sec	5	Servidor	UCSC-C220-MMS	FCH2138V28G	Acoxpa	Nuance (Text to Speech)		6	Servidor	UCSC-C240-MMS2	FCH2137V0WJ	Tlalpan	Social Miner	Expressway E	7	Gateway	ISR4451-KX9	FJC2139D18U	Acoxpa	GWISR 4451-CUBE NGRESS-1	<p>Tabla 1. Componentes plataforma Centro de Contacto</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Versión</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Cisco Unified Communications Manager</td><td>11.5.1.17900-52</td></tr> <tr><td>Cisco Unified Customer Voice Portal</td><td>11.6.(1)</td></tr> <tr><td>Cisco Unified Intelligence Center</td><td>11.6.1.10000.44</td></tr> <tr><td>Cisco Unified Contact Center Enterprise</td><td>11.6.1.0.5.12</td></tr> <tr><td>Cisco Enterprise Chat & Email</td><td>11.6.1.9</td></tr> <tr><td>Sistema de Grabación Calabrio</td><td>2017.8.18(541)</td></tr> <tr><td>Sistema de Text to Speech Nuance</td><td>6</td></tr> <tr><td>Cisco Unified Call Studio</td><td>11.6.(1)</td></tr> <tr><td>Cisco Unified ICM/CCE/CCH</td><td>11.6.1</td></tr> <tr><td>Cisco Virtualized Voice Browser</td><td>11.6.1.10000-14</td></tr> </tbody> </table> <p>Tabla 3. Servicios en el Centro de Contacto</p>						Descripción	Versión	Cisco Unified Communications Manager	11.5.1.17900-52	Cisco Unified Customer Voice Portal	11.6.(1)	Cisco Unified Intelligence Center	11.6.1.10000.44	Cisco Unified Contact Center Enterprise	11.6.1.0.5.12	Cisco Enterprise Chat & Email	11.6.1.9	Sistema de Grabación Calabrio	2017.8.18(541)	Sistema de Text to Speech Nuance	6	Cisco Unified Call Studio	11.6.(1)	Cisco Unified ICM/CCE/CCH	11.6.1	Cisco Virtualized Voice Browser	11.6.1.10000-14						<p>Para la asistencia remota "El proveedor" debe proporcionar la sesión webex o herramienta similar para brindar la atención y seguimiento a los servicios que se solicitan durante la vigencia del servicio. Dicho servicio será supervisado por personal de El Instituto.</p>							Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		Foja 000003 del ANEXO 1 Propuesta Técnica	
Cons.	Descripción	Modelo	Serie	Ubicación	Servicio																																																																																																																				
1	Servidor	UCSC-C240-MSX	FCH2137V1Y1	Acoxpa	Unified CCE Rogger-A																																																																																																																				
					Unified CCE AW/HDS/DDS-A																																																																																																																				
					Unified CCE PG-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																																																																																																																				
2	Servidor	UCSC-C240-MSX	FCH2137V1VJ	Acoxpa	Unified CCE Rogger-B																																																																																																																				
					Unified CCE AW/HDS/DDS-B																																																																																																																				
					Unified CCE PG-B																																																																																																																				
					Unified CVP Server -B																																																																																																																				
					Finesse-B																																																																																																																				
					Unified CVP Reporting Server																																																																																																																				
					Unified Intelligence Center Subscriber																																																																																																																				
					Cisco Unified Call Manager Subscriber2																																																																																																																				
					Enterprise Chat and Email																																																																																																																				
3	Servidor	UCSC-C240-MSX	FCH2137V1SQ	Acoxpa	Voice Browser (VXML)-Pr																																																																																																																				
					Expressway C																																																																																																																				
					Jabber Guest																																																																																																																				
4	Servidor	UCSC-C220-MMS	FCH2139V08E	Acoxpa	Calabrio Platform Core																																																																																																																				
					Calabrio Recording Data Server																																																																																																																				
					Voice Browser (VXML)-Sec																																																																																																																				
5	Servidor	UCSC-C220-MMS	FCH2138V28G	Acoxpa	Nuance (Text to Speech)																																																																																																																				
6	Servidor	UCSC-C240-MMS2	FCH2137V0WJ	Tlalpan	Social Miner																																																																																																																				
					Expressway E																																																																																																																				
7	Gateway	ISR4451-KX9	FJC2139D18U	Acoxpa	GWISR 4451-CUBE NGRESS-1																																																																																																																				
<p>Tabla 1. Componentes plataforma Centro de Contacto</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Versión</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Cisco Unified Communications Manager</td><td>11.5.1.17900-52</td></tr> <tr><td>Cisco Unified Customer Voice Portal</td><td>11.6.(1)</td></tr> <tr><td>Cisco Unified Intelligence Center</td><td>11.6.1.10000.44</td></tr> <tr><td>Cisco Unified Contact Center Enterprise</td><td>11.6.1.0.5.12</td></tr> <tr><td>Cisco Enterprise Chat & Email</td><td>11.6.1.9</td></tr> <tr><td>Sistema de Grabación Calabrio</td><td>2017.8.18(541)</td></tr> <tr><td>Sistema de Text to Speech Nuance</td><td>6</td></tr> <tr><td>Cisco Unified Call Studio</td><td>11.6.(1)</td></tr> <tr><td>Cisco Unified ICM/CCE/CCH</td><td>11.6.1</td></tr> <tr><td>Cisco Virtualized Voice Browser</td><td>11.6.1.10000-14</td></tr> </tbody> </table> <p>Tabla 3. Servicios en el Centro de Contacto</p>						Descripción	Versión	Cisco Unified Communications Manager	11.5.1.17900-52	Cisco Unified Customer Voice Portal	11.6.(1)	Cisco Unified Intelligence Center	11.6.1.10000.44	Cisco Unified Contact Center Enterprise	11.6.1.0.5.12	Cisco Enterprise Chat & Email	11.6.1.9	Sistema de Grabación Calabrio	2017.8.18(541)	Sistema de Text to Speech Nuance	6	Cisco Unified Call Studio	11.6.(1)	Cisco Unified ICM/CCE/CCH	11.6.1	Cisco Virtualized Voice Browser	11.6.1.10000-14																																																																																														
Descripción	Versión																																																																																																																								
Cisco Unified Communications Manager	11.5.1.17900-52																																																																																																																								
Cisco Unified Customer Voice Portal	11.6.(1)																																																																																																																								
Cisco Unified Intelligence Center	11.6.1.10000.44																																																																																																																								
Cisco Unified Contact Center Enterprise	11.6.1.0.5.12																																																																																																																								
Cisco Enterprise Chat & Email	11.6.1.9																																																																																																																								
Sistema de Grabación Calabrio	2017.8.18(541)																																																																																																																								
Sistema de Text to Speech Nuance	6																																																																																																																								
Cisco Unified Call Studio	11.6.(1)																																																																																																																								
Cisco Unified ICM/CCE/CCH	11.6.1																																																																																																																								
Cisco Virtualized Voice Browser	11.6.1.10000-14																																																																																																																								
<p>Para la asistencia remota "El proveedor" debe proporcionar la sesión webex o herramienta similar para brindar la atención y seguimiento a los servicios que se solicitan durante la vigencia del servicio. Dicho servicio será supervisado por personal de El Instituto.</p>							Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		Foja 000003 del ANEXO 1 Propuesta Técnica																																																																																																																

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA No. LP-INE-078/2022
Renovación del Servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto
EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 22 de noviembre de 2022

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 <u>No Cumple</u>	Foja	Fundamento legal																									
<p>En caso de que cualquiera de los servicios solicitados requiera atención in sitio, "El Proveedor" debe asignar un recurso, mismo que debe presentarse, debidamente identificado, en las oficinas del Instituto conforme los niveles de servicio.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Edificio</th> <th>Ubicación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acoxpa</td> <td>Calzada Acoxpa 436 Piso 4, Exhacienda De Coapa, CP. 14300, Tlalpan, CDMX</td> </tr> <tr> <td>Tlalpan</td> <td>Viaducto Tlalpan Colonia Arenal Tepepan, CP. 14610, Tlalpan, CDMX</td> </tr> <tr> <td>Quantum</td> <td>Boulevard Adolfo López Mateos No. 239, Ampliación Los Alpes, CP. 01710 Álvaro Obregón, CDMX</td> </tr> </tbody> </table>	Edificio	Ubicación	Acoxpa	Calzada Acoxpa 436 Piso 4, Exhacienda De Coapa, CP. 14300, Tlalpan, CDMX	Tlalpan	Viaducto Tlalpan Colonia Arenal Tepepan, CP. 14610, Tlalpan, CDMX	Quantum	Boulevard Adolfo López Mateos No. 239, Ampliación Los Alpes, CP. 01710 Álvaro Obregón, CDMX		Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		Foja 000004 del ANEXO 1 Propuesta Técnica																		
Edificio	Ubicación																													
Acoxpa	Calzada Acoxpa 436 Piso 4, Exhacienda De Coapa, CP. 14300, Tlalpan, CDMX																													
Tlalpan	Viaducto Tlalpan Colonia Arenal Tepepan, CP. 14610, Tlalpan, CDMX																													
Quantum	Boulevard Adolfo López Mateos No. 239, Ampliación Los Alpes, CP. 01710 Álvaro Obregón, CDMX																													
<p>Para la integración de la propuesta técnica, "El Licitante" debe proporcionar una carta emitida por el fabricante donde avale que cuenta con el nivel mínimo Partner Premier y con especialización en Cisco Unified Contact Center Enterprise o Cisco Unified Contact Center Express.</p>		Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		"Fojas 000018-000020 del ANEXO 1 Propuesta Técnica"																										
<p>"El Licitante" debe incluir como parte de su propuesta técnica, un procedimiento para la solicitud y prestación del servicio de la mesa de ayuda, así como para la asistencia y asesoría técnica vía telefónica y correo electrónico, describiendo los números telefónicos para el reporte de incidencias, nombres y/o áreas de contacto.</p>		Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		"Fojas 000004 y 000005 del ANEXO 1 Propuesta Técnica"																										
<p>5.2. Niveles de servicio de respuesta y atención</p> <p>"El Proveedor" debe proporcionar atención a las incidencias, desde el momento del reporte, considerando los siguientes niveles de servicio:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nivel</th> <th>Vía de Comunicación</th> <th>Tiempo de atención y diagnóstico</th> <th>Tiempo de solución</th> <th>Tiempo de monitoreo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Llamada Telefónica y Correo Electrónico</td> <td>2 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>24 horas naturales</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Llamada Telefónica y Correo Electrónico</td> <td>6 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>24 horas naturales</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Correo Electrónico</td> <td>24 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>24 horas naturales</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Correo Electrónico</td> <td>48 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>24 horas naturales</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla 4. Niveles de servicio</p> <p>La mesa de ayuda debe operar 24x7 para la atención de las incidencias, conforme a los niveles de servicio descritos en la Tabla 4. Niveles de servicio del numeral 5.2. Niveles de servicio de respuesta y atención</p>	Nivel	Vía de Comunicación	Tiempo de atención y diagnóstico	Tiempo de solución	Tiempo de monitoreo	1	Llamada Telefónica y Correo Electrónico	2 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales	2	Llamada Telefónica y Correo Electrónico	6 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales	3	Correo Electrónico	24 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales	4	Correo Electrónico	48 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales		Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		Foja 000006 del ANEXO 1 Propuesta Técnica	
Nivel	Vía de Comunicación	Tiempo de atención y diagnóstico	Tiempo de solución	Tiempo de monitoreo																										
1	Llamada Telefónica y Correo Electrónico	2 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales																										
2	Llamada Telefónica y Correo Electrónico	6 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales																										
3	Correo Electrónico	24 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales																										
4	Correo Electrónico	48 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales																										

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA No. LP-INE-078/2022
Renovación del Servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto
EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 22 de noviembre de 2022

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 <u>No Cumple</u>	Foja	Fundamento legal															
<p>Prioridad de incidencia</p> <p>La prioridad se manejará conforme a la severidad del impacto en la operación, siendo "El Administrador" quien defina el impacto, mientras que "El Proveedor" debe atender las incidencias de acuerdo con la prioridad establecida.</p> <p>La categorización de prioridad de la incidencia se define en la siguiente tabla, donde la prioridad 1 será la más alta y requerirá el menor tiempo de atención, diagnóstico y solución.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Prioridad</th> <th>Descripción de Prioridad</th> <th>Vía de Comunicación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Servicio sin operación.</td> <td>Llamada Telefónica y Correo Electrónico</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Servicio operando, pero con intermitencias presentes ocasionando una afectación en específico.</td> <td>Llamada Telefónica y Correo Electrónico</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Servicio operando, pero con funcionalidad dañada.</td> <td>Correo Electrónico</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Información y/o asistencia de la plataforma del Centro de Contacto</td> <td>Correo Electrónico</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla 5. Prioridad de incidencia</p>		Prioridad	Descripción de Prioridad	Vía de Comunicación	1	Servicio sin operación.	Llamada Telefónica y Correo Electrónico	2	Servicio operando, pero con intermitencias presentes ocasionando una afectación en específico.	Llamada Telefónica y Correo Electrónico	3	Servicio operando, pero con funcionalidad dañada.	Correo Electrónico	4	Información y/o asistencia de la plataforma del Centro de Contacto	Correo Electrónico		Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		Foja 000007 del ANEXO 1 Propuesta Técnica	
Prioridad	Descripción de Prioridad	Vía de Comunicación																			
1	Servicio sin operación.	Llamada Telefónica y Correo Electrónico																			
2	Servicio operando, pero con intermitencias presentes ocasionando una afectación en específico.	Llamada Telefónica y Correo Electrónico																			
3	Servicio operando, pero con funcionalidad dañada.	Correo Electrónico																			
4	Información y/o asistencia de la plataforma del Centro de Contacto	Correo Electrónico																			
<p>5.3. 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, que incluya los números de contacto y correos electrónicos para cada nivel de escalación y tiempo promedio de respuesta por cada contacto indicado.</p>			Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		"Fojas 000008 y 000009 del ANEXO 1 Propuesta Técnica"																
<p>5.4. Solicitud de cambios</p> <p>Un cambio se entiende como un evento planeado con motivo de ajustar o mejorar la operación de sus servicios a diferencia de una falla y/o incidencia. Para que un cambio sea llevado a cabo de forma exitosa o de no serlo, sea revertido, los cambios deben contar por lo menos con los siguientes planes de actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Planeación *Propuesta *Confirmación *Ejecución *Validación <p>Se notificará a "El Proveedor" la solicitud de cambio que se requiere a través de correo electrónico, para que posteriormente entregue el plan de actividades detallando cada una de las actividades a realizar y el tiempo de realización, dicho plan debe ser entregado de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico al administrador de contrato (raul.candiel@ine.mx) con firma del representante legal en hoja membretada de "El Proveedor", para su aprobación por parte de "El Administrador", a más tardar a los cinco días hábiles siguientes de haber realizado la solicitud de cambio. "El proveedor" debe iniciar las actividades a más tardar al día hábil siguiente al aviso de confirmación por parte de "El Administrador" mediante correo electrónico.</p>			Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		Foja 000010 del ANEXO 1 Propuesta Técnica																

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA No. LP-INE-078/2022
Renovación del Servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto
EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 22 de noviembre de 2022

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 <u>No Cumple</u>	Foja	Fundamento legal
<p>5.5 Configuración de Servicios</p> <p>Un cambio de configuración de servicios se entiende como la búsqueda de mejoras en la operación de la infraestructura, analizando cualquier afectación en la misma, aplicando ajustes a las configuraciones existentes en los servicios operativos de la plataforma, sin que estos tengan un impacto mayor a la funcionalidad integral.</p> <p>"El Proveedor" debe considerar los siguientes servicios que a continuación se describen de manera enunciativa más no limitativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Call Routing Inbound/Outbound *Call Self Service Multicanal *Call Self QUEUE *CTI Integration *Reportes Básicos *Reportes Avanzados *Multicanal Email y Chat <p>"El Administrador" notificará a "El Proveedor" las configuraciones correspondientes al servicio que se requiere a través de correo electrónico, por lo que "El Proveedor" debe entregar un plan de actividades dentro de los 5 (cinco) días hábiles posterior a la solicitud por parte de "El Administrador", en el que se indique el impacto que este tendrá dentro de la plataforma del Centro de Contacto, tiempo de atención, preparación, detalle y ejecución de las actividades que se llevarán a cabo.</p> <p>El plan de actividades para la configuración de servicios debe ser entregado de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico a electrónico a la cuenta del administrador del contrato (raul.cardiel@ine.mx) con firma del representante legal y en hoja membretada del "El Proveedor".</p> <p>"El proveedor" debe iniciar las actividades a más tardar al día hábil siguiente al aviso de confirmación por parte de "El Administrador" mediante correo electrónico.</p>		Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		Fojas 000011-000015 del ANEXO 1 Propuesta Técnica"	
<p>5.6. Reportes mensuales</p> <p>"El Proveedor" debe entregar un reporte mensual en formato PDF de forma electrónica vía correo electrónico a la cuenta del administrador del contrato (raul.cardiel@ine.mx) con firma del representante legal y en hoja membretada, en el que indique por lo menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Número y descripción de solicitud (incidencia, configuración de servicios o solicitud de cambio.) -Fecha y hora de reporte -Fecha y hora de solución -Detalle de actividades realizadas. <p>El contenido y el formato a utilizar de los reportes serán propuestos por "El Proveedor", dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo, para su aprobación por parte de "El Administrador"</p>		Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		Foja 000015 del ANEXO 1 Propuesta Técnica	
<p>6. Vigencia Del Servicio De Mesa De Ayuda.</p> <p>"El Proveedor" debe activar y proporcionar el servicio de mesa de ayuda durante un año a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de fallo.</p>		Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		Foja 000016 del ANEXO 1 Propuesta Técnica	

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA No. LP-INE-078/2022
Renovación del Servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto
EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 22 de noviembre de 2022

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 <u>No Cumple</u>	Foja	Fundamento legal
<p>7. Documentación Entregable.</p> <p>"El Proveedor" debe entregar en formato PDF mediante correo electrónico a la cuenta del administrador del contrato (raul.cardiel@ine.mx) con copia a las cuentas ixchel.aguirre@ine.mx y a fernanda.gutierrez@ine.mx la siguiente documentación:</p>						
No.	Descripción	Entregable				
1	Documento, en hoja membretada, que ampare el servicio de mesa de ayuda a nombre del Instituto Nacional Electoral firmado y rubricado por el representante legal de "El Proveedor" Indicando la vigencia del servicio conforme la fecha de inicio y fin de la misma (6. Vigencia Del Servicio De Mesa De Ayuda, página 9)					
2	"El Proveedor" debe proporcionar una carta emitida por el fabricante donde avale que cuenta con el nivel mínimo Partner Premier y con especialización en Cisco Unified Contact Center Enterprise o Cisco Unified Contact Center Express	Se debe entregar en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la notificación de fallo.				
3	Matriz de escalación (5.3. Matriz de escalación de incidencias, página 7) 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 en la Tabla 4 Niveles de servicios del numeral 5.2. Niveles de servicio de respuesta y atención, que incluya los números de contacto y correos electrónicos para cada nivel de escalación y tiempo promedio de respuesta por cada contacto indicado.					
4	"El Proveedor" debe proporcionar el formato propuesto para la entrega de reporte mensual (5.6. Reportes mensuales, página 9)	Se debe entregar dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la notificación de fallo.	Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		"Fojas 000016 y 000017 del ANEXO 1 Propuesta Técnica"	
5	"El Proveedor" debe entregar un reporte mensual (5.6. Reportes mensuales, página 9) en formato PDF de forma electrónica vía correo electrónico a la cuenta del administrador del contrato (raul.cardiel@ine.mx) con firma del representante legal y en hoja membretada, en el que indique por lo menos lo siguiente: •Número y descripción de solicitud (incidencia, configuración de servicios o solicitud de cambio.) •Fecha y hora de reporte •Fecha y hora de solución •Detalle de actividades realizadas.	Dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores al mes vencido.				
6	"El Proveedor" debe proporcionar un plan de actividades para la solicitud de cambios (5.4. Solicitud de cambios, página 8) realizada por el "El Administrador", el cual incluya como mínimo los siguientes pasos: •Planeación •Propuesta •Confirmación •Ejecución •Validación	Se debe entregar a más tardar a los 5 (cinco) días hábiles siguientes de haber realizado la solicitud de cambio.				
7	El Proveedor" debe entregar un plan de actividades para la configuración de servicios (5.5. Configuración de Servicios, página 8), en el que se indique el impacto que este tendrá dentro de la plataforma del Centro de Contacto, tiempo de atención, preparación, detalle y ejecución de las actividades que se llevarán a cabo. El plan de actividades para la configuración de servicios debe ser entregado de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico a electrónico a la cuenta del administrador del contrato (raul.cardiel@ine.mx) con firma del representante legal y en hoja membretada del "El Proveedor".	Se debe entregar dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la solicitud de configuración de servicios.				

Servidores públicos que realizan la evaluación

Elaboró

Lic. Ixchel Aguirre Romero
Supervisora de Servicios de Centro de Contacto

Revisó

Ing. María Fernanda Gutiérrez Sánchez
Supervisora de Almacenamiento de Datos

Autorizó

Lic. Raúl Cardiel Cortes

Documento firmado por: CN=AGUIRRE ROMERO IXCHEL

Certificado: 000000000000000026574 **Sello digital del documento original:** 9CGJbKUv6y+V4t8Jg/o7NK4nPnf1D1DK07rzQDLhbMQ=

Sello digital de Tiempo: Autoridad: tificado=4: L=Alvaro Obregon,ST=Ciudad de Mexico,C=MX,PostalCode=01900,STREET=Periferico Sur No. 4124\, Torre Zafiro III, Piso 1\, Col. Jardines del Pedregal,CN=Notaria Electronica del Instituto Nacional Electoral,OU=Direccion Ejecutiva de Administracion,O=Instituto Nacional

Documento firmado por: CN=GUTIERREZ SANCHEZ MARIA FERNANDA

Certificado: 000000000000000026512 **Sello digital del documento original:** yVnHn4hxqAvd93/z59TInMo2/7gldwRsRQOOEmqKwPI=

Sello digital de Tiempo: Autoridad: tificado=4: L=Alvaro Obregon,ST=Ciudad de Mexico,C=MX,PostalCode=01900,STREET=Periferico Sur No. 4124\, Torre Zafiro III, Piso 1\, Col. Jardines del Pedregal,CN=Notaria Electronica del Instituto Nacional Electoral,OU=Direccion Ejecutiva de Administracion,O=Instituto Nacional

Documento firmado por: CN=CARDIEL CORTES RAUL

Certificado: 000000000000000015796 **Sello digital del documento original:** 3t4eGkAYNGgxH6XiUzGHXMsE3riwQCsnPJ6yzPa/0aM=

Sello digital de Tiempo: Autoridad: tificado=4: L=Alvaro Obregon,ST=Ciudad de Mexico,C=MX,PostalCode=01900,STREET=Periferico Sur No. 4124\, Torre Zafiro III, Piso 1\, Col. Jardines del Pedregal,CN=Notaria Electronica del Instituto Nacional Electoral,OU=Direccion Ejecutiva de Administracion,O=Instituto Nacional

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA No. LP-INE-078/2022
Renovación del Servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto
EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 22 de noviembre de 2022

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

Descripción de lo solicitado en el Anexo Técnico					Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que <u>No Cumple</u>	Foja	Fundamento legal																						
<p>5.1. 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 1. Componentes plataforma Centro de Contacto y en cualquiera de los servicios listados en la Tabla 3. Servicios en el Centro de Contacto.</p>																															
Cons.	Descripción	Modelo	Serie	Ubicación	Servicio																										
1	Servidor	UCSC-C240-MSX	FCH2137V1Y1	Acopxa	Unified CCE Rogger-A Unified CCE AW/HDS/DDS-A Unified CCE PCA Unified CVP Server A Finesse-A Unified CVP QAMP Server Unified Intelligence Center Publisher Cisco Unified Call Manager Publisher Cisco Unified Call Manager Subscriber1	Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas	Folio 003 de 022 del ANEXO 1 Propuesta Técnica																								
2	Servidor	UCSC-C240-MSX	FCH2137V1VJ	Acopxa	Unified CCE Rogger-B Unified CCE AW/HDS/DDS-B Unified CCE PG-B Unified CVP Server -B Finesse-B Unified CVP Reporting Server Unified Intelligence Center Subscriber Cisco Unified Call Manager Subscriber2 Enterprise Chat and Email																										
3	Servidor	UCSC-C240-MSX	FCH2137V1SQ	Acopxa	Voice Browser (VXML)Pri Expressway C Jabber Guest																										
4	Servidor	UCSC-C220-M4S	FCH2139V08E	Acopxa	Calabrio Plataforma Core Calabrio Recording Data Server Voice Browser (VXML)-Sec Calabrio Data Server																										
5	Servidor	UCSC-C220-M4S	FCH2138V28G	Acopxa	Nuance (Text to Speech)																										
6	Servidor	UCSC-C240-M4S2	FCH2137V0WJ	Thalpan	Social Miner Expressway E Web server																										
7	Gateway	ISR4451-KX9	FJC2139D18U	Acopxa	GWISR 4451-CUBE NGRESS-1																										
<p>Tabla 1. Componentes plataforma Centro de Contacto</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Versión</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cisco Unified Communications Manager</td> <td>11.5.1.17900.52</td> </tr> <tr> <td>Cisco Unified Customer Voice Portal</td> <td>11.6.(1)</td> </tr> <tr> <td>Cisco Unified Intelligence Center</td> <td>11.6.1.10000.44</td> </tr> <tr> <td>Cisco Unified Contact Center Enterprise</td> <td>11.6.1.0.5.12</td> </tr> <tr> <td>Cisco Enterprise Chat & Email</td> <td>11.6.1.9</td> </tr> <tr> <td>Sistema de Grabación Calabrio</td> <td>2017.9.18(541)</td> </tr> <tr> <td>Sistema de Text to Speech Nuance</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Cisco Unified Call Studio</td> <td>11.6.(1)</td> </tr> <tr> <td>Cisco Unified ICM/CCE/CCH</td> <td>11.6.1</td> </tr> <tr> <td>Cisco Virtualized Voice Browser</td> <td>11.6.1.10000-14</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla 3. Servicios en el Centro de Contacto</p>					Descripción	Versión	Cisco Unified Communications Manager	11.5.1.17900.52	Cisco Unified Customer Voice Portal	11.6.(1)	Cisco Unified Intelligence Center	11.6.1.10000.44	Cisco Unified Contact Center Enterprise	11.6.1.0.5.12	Cisco Enterprise Chat & Email	11.6.1.9	Sistema de Grabación Calabrio	2017.9.18(541)	Sistema de Text to Speech Nuance	6	Cisco Unified Call Studio	11.6.(1)	Cisco Unified ICM/CCE/CCH	11.6.1	Cisco Virtualized Voice Browser	11.6.1.10000-14					
Descripción	Versión																														
Cisco Unified Communications Manager	11.5.1.17900.52																														
Cisco Unified Customer Voice Portal	11.6.(1)																														
Cisco Unified Intelligence Center	11.6.1.10000.44																														
Cisco Unified Contact Center Enterprise	11.6.1.0.5.12																														
Cisco Enterprise Chat & Email	11.6.1.9																														
Sistema de Grabación Calabrio	2017.9.18(541)																														
Sistema de Text to Speech Nuance	6																														
Cisco Unified Call Studio	11.6.(1)																														
Cisco Unified ICM/CCE/CCH	11.6.1																														
Cisco Virtualized Voice Browser	11.6.1.10000-14																														
<p>Para la asistencia remota "El proveedor" debe proporcionar la sesión webex o herramienta similar para brindar la atención y seguimiento a los servicios que se solicitan durante la vigencia del servicio. Dicho servicio será supervisado por personal de El Instituto.</p>						Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		Folio 004 de 022 del ANEXO 1 Propuesta Técnica																							

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA No. LP-INE-078/2022
Renovación del Servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto
EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 22 de noviembre de 2022

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

Descripción de lo solicitado en el Anexo Técnico	Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que <u>No Cumple</u>	Foja	Fundamento legal																									
<p>En caso de que cualquiera de los servicios solicitados requiera atención in sitio, "El Proveedor" debe asignar un recurso, mismo que debe presentarse, debidamente identificado, en las oficinas del Instituto conforme los niveles de servicio.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Edificio</th> <th>Ubicación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acoxpa</td> <td>Calzada Acoxpa 436 Piso 4, Exhacienda De Coapa, CP. 14300, Tlalpan, CDMX</td> </tr> <tr> <td>Tlalpan</td> <td>Viaducto Tlalpan Colonia Arenal Tepepan, CP. 14610, Tlalpan, CDMX</td> </tr> <tr> <td>Quantum</td> <td>Boulevard Adolfo López Mateos No. 239, Ampliación Los Alpes, CP. 01710 Álvaro Obregón, CDMX</td> </tr> </tbody> </table>	Edificio	Ubicación	Acoxpa	Calzada Acoxpa 436 Piso 4, Exhacienda De Coapa, CP. 14300, Tlalpan, CDMX	Tlalpan	Viaducto Tlalpan Colonia Arenal Tepepan, CP. 14610, Tlalpan, CDMX	Quantum	Boulevard Adolfo López Mateos No. 239, Ampliación Los Alpes, CP. 01710 Álvaro Obregón, CDMX		Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		Folio 004 de 022 del ANEXO 1 Propuesta Técnica																		
Edificio	Ubicación																													
Acoxpa	Calzada Acoxpa 436 Piso 4, Exhacienda De Coapa, CP. 14300, Tlalpan, CDMX																													
Tlalpan	Viaducto Tlalpan Colonia Arenal Tepepan, CP. 14610, Tlalpan, CDMX																													
Quantum	Boulevard Adolfo López Mateos No. 239, Ampliación Los Alpes, CP. 01710 Álvaro Obregón, CDMX																													
<p>Para la integración de la propuesta técnica, "El Licitante" debe proporcionar una carta emitida por el fabricante donde avale que cuenta con el nivel mínimo Partner Premier y con especialización en Cisco Unified Contact Center Enterprise o Cisco Unified Contact Center Express.</p>		Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		"Folios 010-012 de 022 del ANEXO 1 Propuesta Técnica																										
<p>"El Licitante" debe incluir como parte de su propuesta técnica, un procedimiento para la solicitud y prestación del servicio de la mesa de ayuda, así como para la asistencia y asesoría técnica vía telefónica y correo electrónico, describiendo los números telefónicos para el reporte de incidencias, nombres y/o áreas de contacto.</p>		Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		"Folios 014-022 de 022 del ANEXO 1 Propuesta Técnica"																										
<p>5.2. Niveles de servicio de respuesta y atención</p> <p>"El Proveedor" debe proporcionar atención a las incidencias, desde el momento del reporte, considerando los siguientes niveles de servicio:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nivel</th> <th>Vía de Comunicación</th> <th>Tiempo de atención y diagnóstico</th> <th>Tiempo de solución</th> <th>Tiempo de monitoreo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Llamada Telefónica y Correo Electrónico</td> <td>2 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>24 horas naturales</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Llamada Telefónica y Correo Electrónico</td> <td>6 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>24 horas naturales</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Correo Electrónico</td> <td>24 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>24 horas naturales</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Correo Electrónico</td> <td>48 horas naturales</td> <td>6 horas naturales</td> <td>24 horas naturales</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla 4. Niveles de servicio</p> <p>La mesa de ayuda debe operar 24x7 para la atención de las incidencias, conforme a los niveles de servicio descritos en la Tabla 4. Niveles de servicio del numeral 5.2. Niveles de servicio de respuesta y atención</p>	Nivel	Vía de Comunicación	Tiempo de atención y diagnóstico	Tiempo de solución	Tiempo de monitoreo	1	Llamada Telefónica y Correo Electrónico	2 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales	2	Llamada Telefónica y Correo Electrónico	6 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales	3	Correo Electrónico	24 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales	4	Correo Electrónico	48 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales		si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		Folio 005 de 022 del ANEXO 1 Propuesta Técnica	
Nivel	Vía de Comunicación	Tiempo de atención y diagnóstico	Tiempo de solución	Tiempo de monitoreo																										
1	Llamada Telefónica y Correo Electrónico	2 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales																										
2	Llamada Telefónica y Correo Electrónico	6 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales																										
3	Correo Electrónico	24 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales																										
4	Correo Electrónico	48 horas naturales	6 horas naturales	24 horas naturales																										

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA No. LP-INE-078/2022
Renovación del Servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto
EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 22 de noviembre de 2022

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

Descripción de lo solicitado en el Anexo Técnico		Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que <u>No Cumple</u>	Foja	Fundamento legal															
<p>Prioridad de incidencia</p> <p>La prioridad se manejará conforme a la severidad del impacto en la operación, siendo "El Administrador" quien defina el impacto, mientras que "El Proveedor" debe atender las incidencias de acuerdo con la prioridad establecida.</p> <p>La categorización de prioridad de la incidencia se define en la siguiente tabla, donde la prioridad 1 será la más alta y requerirá el menor tiempo de atención, diagnóstico y solución</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Prioridad</th> <th>Descripción de Prioridad</th> <th>Vía de Comunicación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Servicio sin operación.</td> <td>Llamada Telefónica y Correo Electrónico</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Servicio operando, pero con intermitencias presentes ocasionando una afectación en específico.</td> <td>Llamada Telefónica y Correo Electrónico</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Servicio operando, pero con funcionalidad dañada.</td> <td>Correo Electrónico</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Información y/o asistencia de la plataforma del Centro de Contacto</td> <td>Correo Electrónico</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla 5. Prioridad de incidencia</p>		Prioridad	Descripción de Prioridad	Vía de Comunicación	1	Servicio sin operación.	Llamada Telefónica y Correo Electrónico	2	Servicio operando, pero con intermitencias presentes ocasionando una afectación en específico.	Llamada Telefónica y Correo Electrónico	3	Servicio operando, pero con funcionalidad dañada.	Correo Electrónico	4	Información y/o asistencia de la plataforma del Centro de Contacto	Correo Electrónico		Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		Folios 005 y 006 de 022 del ANEXO 1 Propuesta Técnica	
Prioridad	Descripción de Prioridad	Vía de Comunicación																			
1	Servicio sin operación.	Llamada Telefónica y Correo Electrónico																			
2	Servicio operando, pero con intermitencias presentes ocasionando una afectación en específico.	Llamada Telefónica y Correo Electrónico																			
3	Servicio operando, pero con funcionalidad dañada.	Correo Electrónico																			
4	Información y/o asistencia de la plataforma del Centro de Contacto	Correo Electrónico																			
<p>5.3. 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, que incluya los números de contacto y correos electrónicos para cada nivel de escalación y tiempo promedio de respuesta por cada contacto indicado.</p>			Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		Folios 006 y 018 de 022 del ANEXO 1 Propuesta Técnica																
<p>5.4. Solicitud de cambios</p> <p>Un cambio se entiende como un evento planeado con motivo de ajustar o mejorar la operación de sus servicios a diferencia de una falla y/o incidencia. Para que un cambio sea llevado a cabo de forma exitosa o de no serlo, sea revertido, los cambios deben contar por lo menos con los siguientes planes de actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Planeación *Propuesta *Confirmación *Ejecución *Validación <p>Se notificará a "El Proveedor" la solicitud de cambio que se requiere a través de correo electrónico, para que posteriormente entregue el plan de actividades detallando cada una de las actividades a realizar y el tiempo de realización, dicho plan debe ser entregado de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico al administrador de contrato (raul.cardiel@ine.mx) con firma del representante legal en hoja membretada de "El Proveedor", para su aprobación por parte de "El Administrador", a más tardar a los cinco días hábiles siguientes de haber realizado la solicitud de cambio. "El proveedor" debe iniciar las actividades a más tardar al día hábil siguiente al aviso de confirmación por parte de "El Administrador" mediante correo electrónico.</p>			Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		Folio 006 de 022 del ANEXO 1 Propuesta Técnica																

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA No. LP-INE-078/2022
Renovación del Servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto
EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 22 de noviembre de 2022

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

Descripción de lo solicitado en el Anexo Técnico	Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que <u>No Cumple</u>	Foja	Fundamento legal
<p>5.5. Configuración de Servicios</p> <p>Un cambio de configuración de servicios se entiende como la búsqueda de mejoras en la operación de la infraestructura, analizando cualquier afectación en la misma, aplicando ajustes a las configuraciones existentes en los servicios operativos de la plataforma, sin que estos tengan un impacto mayor a la funcionalidad integral.</p> <p>"El Proveedor" debe considerar los siguientes servicios que a continuación se describen de manera enunciativa más no limitativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Call Routing Inbound/Outbound •Call Self Service Multicanal •Call Self QUEUE •CTI Integration •Reportes Básicos •Reportes Avanzados •Multicanal Email y Chat <p>"El Administrador" notificará a "El Proveedor" las configuraciones correspondientes al servicio que se requiere a través de correo electrónico, por lo que "El Proveedor" debe entregar un plan de actividades dentro de los 5 (cinco) días hábiles posterior a la solicitud por parte de "El Administrador", en el que se indique el impacto que este tendrá dentro de la plataforma del Centro de Contacto, tiempo de atención, preparación, detalle y ejecución de las actividades que se llevarán a cabo.</p>		Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		Folio 007 de 022 del ANEXO 1 Propuesta Técnica	
<p>5.6. Reportes mensuales</p> <p>"El Proveedor" debe entregar un reporte mensual en formato PDF de forma electrónica vía correo electrónico a la cuenta del administrador del contrato (raul.cardiel@ine.mx) con firma del representante legal y en hoja membretada, en el que indique por lo menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Número y descripción de solicitud (incidencia, configuración de servicios o solicitud de cambio.) •Fecha y hora de reporte •Fecha y hora de solución •Detalle de actividades realizadas. <p>El contenido y el formato a utilizar de los reportes serán propuestos por "El Proveedor", dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación del fallo, para su aprobación por parte de "El Administrador"</p>		Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		Folio 007 de 022 del ANEXO 1 Propuesta Técnica	
<p>6. Vigencia Del Servicio De Mesa De Ayuda.</p> <p>"El Proveedor" debe activar y proporcionar el servicio de mesa de ayuda durante un año a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de fallo.</p>		Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas		Folio 008 de 022 del ANEXO 1 Propuesta Técnica	

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA No. LP-INE-078/2022
Renovación del Servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto
EVALUACIÓN TÉCNICA

Fecha: 22 de noviembre de 2022

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

Descripción de lo solicitado en el Anexo Técnico			Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que <u>No Cumple</u>	Foja	Fundamento legal
<p>7. Documentación Entregable.</p> <p>"El Proveedor" debe entregar en formato PDF mediante correo electrónico a la cuenta del administrador del contrato (raul.cardiel@ine.mx) con copia a las cuentas ixchel.aguirre@ine.mx y a fernanda.gutierrez@ine.mx la siguiente documentación:</p>							
No.	Descripción	Entregable					
1	Documento, en hoja membretada, que ampare el servicio de mesa de ayuda a nombre del Instituto Nacional Electoral firmado y rubricado por el representante legal de "El Proveedor" indicando la vigencia del servicio conforme la fecha de inicio y fin de la misma (6. Vigencia Del Servicio De Mesa De Ayuda, página 9)						
2	"El Proveedor" debe proporcionar una carta emitida por el fabricante donde avale que cuenta con el nivel mínimo Partner Premier y con especialización en Cisco Unified Contact Center Enterprise o Cisco Unified Contact Center Express	Se debe entregar en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la notificación de fallo.					
3	Matriz de escalación (5.3. Matriz de escalación de incidencias, página 7) 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 en la Tabla 4 Niveles de servicios del numeral 5.2. Niveles de servicio de respuesta y atención, que incluya los números de contacto y correos electrónicos para cada nivel de escalación y tiempo promedio de respuesta por cada contacto indicado.						
4	"El Proveedor" debe proporcionar el formato propuesto para la entrega de reporte mensual (5.6. Reportes mensuales, página 9)	Se debe entregar dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la notificación de fallo.		Si cumple en cuanto a las especificaciones técnicas			"Folios 008 y 009 del ANEXO 1 Propuesta Técnica"
5	"El Proveedor" debe entregar un reporte mensual (5.6. Reportes mensuales, página 9) en formato PDF de forma electrónica vía correo electrónico a la cuenta del administrador del contrato (raul.cardiel@ine.mx) con firma del representante legal y en hoja membretada, en el que indique por lo menos lo siguiente: •Número y descripción de solicitud (incidencia, configuración de servicios o solicitud de cambio.) •Fecha y hora de reporte •Fecha y hora de solución •Detalle de actividades realizadas.	Dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores al mes vencido.					
6	"El Proveedor" debe proporcionar un plan de actividades para la solicitud de cambios (5.4. Solicitud de cambios, página 8) realizada por el "El Administrador", el cual incluya como mínimo los siguientes pasos: •Planeación •Propuesta •Confirmación •Ejecución •Validación	Se debe entregar a más tardar a los 5 (cinco) días hábiles siguientes de haber realizado la solicitud de cambio.					
7	El Proveedor" debe entregar un plan de actividades para la configuración de servicios (5.5. Configuración de Servicios, página 8), en el que se indique el impacto que este tendrá dentro de la plataforma del Centro de Contacto, tiempo de atención, preparación, detalle y ejecución de las actividades que se llevarán a cabo. El plan de actividades para la configuración de servicios debe ser entregado de forma electrónica en formato PDF, vía correo electrónico a electrónico a la cuenta del administrador del contrato (raul.cardiel@ine.mx) con firma del representante legal y en hoja membretada del "El Proveedor".	Se debe entregar dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la solicitud de configuración de servicios.					

Servidores públicos que realizan la evaluación

Elaboró

Lic. Ixchel Aguirre Romero
Supervisora de Servicios de Centro de Contacto

Revisó

Ing. María Fernanda Gutiérrez Sánchez
Supervisora de Almacenamiento de Datos

Autorizó

Lic. Raúl Cardiel Cortes

Documento firmado por: CN=AGUIRRE ROMERO IXCHEL

Certificado: 00000000000000026574 **Sello digital del documento original:** bh/BLETbxlnEf9uksupYpf6KDNCMX5dmWUuZpxxnzhM=

Sello digital de Tiempo: Autoridad: tificado=4: L=Alvaro Obregon,ST=Ciudad de Mexico,C=MX,PostalCode=01900,STREET=Periferico Sur No. 4124\, Torre Zafiro III, Piso 1\, Col. Jardines del Pedregal,CN=Notaria Electronica del Instituto Nacional Electoral,OU=Direccion Ejecutiva de Administracion,O=Instituto Nacional

Documento firmado por: CN=GUTIERREZ SANCHEZ MARIA FERNANDA

Certificado: 00000000000000026512 **Sello digital del documento original:** N2HTYkB+r2c7HcVAO9ObKXn4xBkFDILPwxrJC+BzSYc=

Sello digital de Tiempo: Autoridad: tificado=4: L=Alvaro Obregon,ST=Ciudad de Mexico,C=MX,PostalCode=01900,STREET=Periferico Sur No. 4124\, Torre Zafiro III, Piso 1\, Col. Jardines del Pedregal,CN=Notaria Electronica del Instituto Nacional Electoral,OU=Direccion Ejecutiva de Administracion,O=Instituto Nacional

Documento firmado por: CN=CARDIEL CORTES RAUL

Certificado: 00000000000000015796 **Sello digital del documento original:** cwhOyphBISCFNyB3eNMCTToQIM3aRPLJWqWvrnj9iTU=

Sello digital de Tiempo: Autoridad: tificado=4: L=Alvaro Obregon,ST=Ciudad de Mexico,C=MX,PostalCode=01900,STREET=Periferico Sur No. 4124\, Torre Zafiro III, Piso 1\, Col. Jardines del Pedregal,CN=Notaria Electronica del Instituto Nacional Electoral,OU=Direccion Ejecutiva de Administracion,O=Instituto Nacional

ANEXO CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-078/2022, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO”

ANEXO

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

Derivado del contenido de la oferta económica solicitada en el **numeral 4.3. de la convocatoria**, y de conformidad con lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 67 de las POBALINES, así como lo establecido en el **numeral 5.2. “Criterio de evaluación económica”** de la convocatoria, la evaluación económica fue realizada para la **partida única**, por la **Mtra. Alma Olivia Campos Aquino, Subdirectora de Adquisiciones** y avalada por el **Mtro. Leopoldo Alberto Sales Rivero, Director de Recursos Materiales y Servicios**; llevando a cabo la **verificación de los precios ofertados**, informando el resultado desglosado, documentos que se adjuntan y forman parte del presente **Anexo**. -----

ANEXO CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-078/2022, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO”

ANEXO 3

Análisis de Precios No Aceptables

Licitación Pública Nacional Electrónica
Número LP-INE-078/2022
Renovación del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto
Análisis de Precios no Aceptables de la Investigación de Mercado

24 de noviembre de 2022

Descripción del producto	Cantidad	Unidad de medida	Hola Innovación, S.A. de C.V.	GBNETWORKS, S.A. DE C.V.	Evoluciona Comunicaciones, S.A. de C.V.
			Precio unitario antes de I.V.A. (Subtotal)	Precio unitario antes de I.V.A. (Subtotal)	Precio unitario antes de I.V.A. (Subtotal)
Renovación del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto	1	Servicio	\$1,250,000.00	\$1,300,000.00	\$1,500,000.00
		I.V.A 16 %	\$200,000.00	\$208,000.00	\$240,000.00
		Total	\$1,450,000.00	\$1,508,000.00	\$1,740,000.00

Mediana de la Investigación de Mercado (Subtotal antes de I.V.A.)	\$1,300,000.00
Precio Aceptable (Mediana de la Investigación de Mercado) (Subtotal antes de I.V.A. + 10 %)	\$1,430,000.00

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

Artículo 68.

El cálculo de los precios no aceptables se realizará cuando se utilicen los criterios de evaluación de puntos y porcentajes y binario, el cálculo de los precios convenientes sólo se realizará cuando se utilice el criterio de evaluación binario y al efecto se atenderá lo siguiente:
 I. El cálculo de los precios no aceptables se llevará a cabo por las Áreas Compradoras, cuando se requiera acreditar que un precio ofertado es inaceptable para efectos de adjudicación del Contrato porque resulta superior al porcentaje del diez por ciento a que hace referencia la fracción XLI del artículo 2 del Reglamento de Adquisiciones, así como para efectos de lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 43, fracción III del artículo 44 o primer y segundo párrafos del artículo 47 del Reglamento de Adquisiciones.
 Para calcular cuándo un precio no es aceptable, los responsables de evaluar la oferta económica aplicarán cualquiera de las siguientes opciones:

II. Cuando se considere como referencia el precio que se observa como mediana en la investigación de mercado, ésta se obtendrá de la siguiente manera:

- a. Se considerarán todos los precios obtenidos de la investigación de mercado y se ordenarán de manera consecutiva del menor al mayor.
- b. En caso de que la serie de precios obtenidos resulte impar, el valor central será la mediana, y
- c. Si la serie de precios obtenidos es un número par, se obtendrá el promedio de los dos valores centrales y el resultado será la mediana.

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

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

Licitación Pública Nacional Electrónica
 Número LP-INE-078/2022

Renovación del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto

Análisis de Precios no Aceptables de las propuestas presentadas que cumplen legal y técnicamente con base en la Investigación de Mercado

24 de noviembre de 2022

Descripción del producto	Cantidad	Unidad de medida	Hola Innovación, S.A. de C.V.	GBNETWORKS, S.A. DE C.V.
			Precio unitario antes de I.V.A. (Subtotal)	Precio unitario antes de I.V.A. (Subtotal)
Renovación del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto	1	Servicio	\$748,000.00	\$1,020,000.00
		I.V.A 16 %	\$119,680.00	\$163,200.00
		Total	\$867,680.00	\$1,183,200.00
			Precio Aceptable	Precio Aceptable

Mediana de la Investigación de Mercado (Subtotal antes de I.V.A.)	\$1,300,000.00
Precio Aceptable (Mediana de la Investigación de Mercado) (Subtotal antes de I.V.A. + 10 %)	\$1,430,000.00

<p>Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios del Instituto Federal Electoral</p> <p>Artículo 68.</p> <p>El cálculo de los precios no aceptables se realizará cuando se utilicen los criterios de evaluación de puntos y porcentajes y binario, el cálculo de los precios convenientes sólo se realizará cuando se utilice el criterio de evaluación binario y al efecto se atenderá lo siguiente:</p> <p>I. El cálculo de los precios no aceptables se llevará a cabo por las Áreas compradoras, cuando se requiera acreditar que un precio ofertado es inaceptable para efectos de adjudicación del Contrato porque resulta superior al porcentaje del diez por ciento a que hace referencia la fracción XLI del artículo 2 del Reglamento de Adquisiciones, así como para efectos de lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 43, fracción III del artículo 44 o primer y segundo párrafos del artículo 47 del Reglamento de Adquisiciones.</p> <p>Para calcular cuándo un precio no es aceptable, los responsables de evaluar la oferta económica aplicarán cualquiera de las siguientes opciones:</p> <p>II. Cuando se considere como referencia el precio que se observa como mediana en la investigación de mercado, ésta se obtendrá de la siguiente manera:</p> <p>a. Se considerarán todos los precios obtenidos de la investigación de mercado y se ordenarán de manera consecutiva del menor al mayor.</p> <p>b. En caso de que la serie de precios obtenidos resulte impar, el valor central será la mediana, y</p> <p>c. Si la serie de precios obtenidos es un número par, se obtendrá el promedio de los dos valores centrales y el resultado será la mediana.</p> <p>A las cantidades resultantes de las operaciones efectuadas en las fracciones anteriores se les sumará el porcentaje previsto en la fracción XLI del artículo 2 del Reglamento de Adquisiciones o, en su caso, el porcentaje señalado en el segundo párrafo del artículo 47 del Reglamento de Adquisiciones. Cuando algún precio ofertado sea superior al resultado de esta última operación, éste será considerado como no aceptable.</p> <p>Artículo 79. Para efectos de proceder a la evaluación de la oferta económica, se deberá excluir del precio ofertado por el licitante el Impuesto al Valor Agregado y sólo se considerará el precio neto ofertado.</p>
--

ANEXO CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-078/2022, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO”

ANEXO 4

Análisis de Precios Convenientes

Licitación Pública Nacional Electrónica
 Número LP-INE-078/2022

Renovación del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto

Análisis de Precios Convenientes de las propuestas presentadas que cumplen legal y técnicamente

24 de noviembre de 2022

Descripción del producto	Cantidad	Unidad de medida	Hola Innovación, S.A. de C.V.	GBNETWORKS, S.A. DE C.V.
			Precio unitario antes de I.V.A. (Subtotal)	Precio unitario antes de I.V.A. (Subtotal)
Renovación del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto	1	Servicio	\$748,000.00	\$1,020,000.00
		I.V.A 16 %	\$119,680.00	\$163,200.00
		Total	\$867,680.00	\$1,183,200.00
			Precio Preponderante	Precio Preponderante
			Precio Conveniente	Precio Conveniente

Promedio de los precios preponderantes (Subtotal antes de I.V.A.)	\$884,000.00
Precio Conveniente (Promedio de los precios preponderantes) (Subtotal antes de I.V.A. - 40 %)	\$530,400.00

Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios del Instituto Federal Electoral Artículo 68.
IV. El cálculo del precio conveniente únicamente se llevará a cabo por las Áreas compradoras cuando se requiera acreditar que un precio ofertado se desecha porque se encuentra por debajo del precio determinado conforme a la fracción XL del artículo 2 del Reglamento de Adquisiciones.
Para calcular cuándo un precio es conveniente, los responsables de realizar la evaluación de la oferta económica aplicarán la siguiente operación:
a. Los precios preponderantes de las proposiciones aceptadas en una licitación pública, son aquéllos que se ubican dentro del rango que permita advertir que existe consistencia entre ellos, en virtud de que la diferencia entre los mismos es relativamente pequeña.
b. De los precios preponderantes determinados, se obtendrá el promedio de los mismos. En el caso de advertirse la existencia de dos o más grupos de precios preponderantes, se deberá tomar el promedio de los dos que contengan los precios más bajos.
c. Al promedio señalado en la fracción anterior se le restará el porcentaje del cuarenta por ciento, y
d. Los precios cuyo monto sea igual o superior al obtenido de la operación realizada conforme a este apartado serán considerados precios convenientes.
La Convocante que, en términos de lo dispuesto en este artículo, deseché los precios por considerar que no son convenientes o determine que son no aceptables, no podrá adjudicar el Contrato a los licitantes cuyas proposiciones contengan dichos precios, debiendo incorporar al fallo lo señalado en la fracción III del artículo 45 del Reglamento de Adquisiciones.
Artículo 79. Para efectos de proceder a la evaluación de la oferta económica, se deberá excluir del precio ofertado por el licitante el Impuesto al Valor Agregado y sólo se considerará el precio neto ofertado.

ANEXO CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-078/2022, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO”

ANEXO 5

Evaluación Económica

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

Licitación Pública Nacional Electrónica
Número LP-INE-078/2022
Renovación del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto
Evaluación Económica
24 de noviembre de 2022

Descripción del producto	Cantidad	Unidad de medida	Hola Innovación, S.A. de C.V.	GBNETWORKS, S.A. DE C.V.
			Precio unitario antes de I.V.A. (Subtotal)	Precio unitario antes de I.V.A. (Subtotal)
Renovación del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto	1	Servicio	\$748,000.00	\$1,020,000.00
		I.V.A 16 %	\$119,680.00	\$163,200.00
		Total	\$867,680.00	\$1,183,200.00

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

Servidores Públicos

Mtra. Alma Olivia Campos Aquino Subdirectora de Adquisiciones	Mtro. Leopoldo Alberto Sales Rivero Director de Recursos Materiales y Servicios
El presente documento está firmado electrónicamente por la Subdirectora de Adquisiciones adscrito a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios de la Dirección Ejecutiva de Administración del Instituto Nacional Electoral, produciendo los mismos efectos que los presentados con firma autógrafa y, en consecuencia con el mismo valor probatorio jurídico-administrativo que las disposiciones correspondientes les otorgan a éstos, garantía de la autoría del firmante, integridad del documento y, por ende, el contenido del mismo no podrá desconocerse ni admitir prueba en contrario; de conformidad con lo previsto en los artículos 10, 11 y 12 del Reglamento para el Uso y Operación de la Firma Electrónica Avanzada en el Instituto Nacional Electoral.	El presente documento está firmado electrónicamente por el Director de Recursos Materiales y Servicios adscrito a la Dirección Ejecutiva de Administración del Instituto Nacional Electoral, produciendo los mismos efectos que los presentados con firma autógrafa y, en consecuencia con el mismo valor probatorio jurídico-administrativo que las disposiciones correspondientes les otorgan a éstos, garantía de la autoría del firmante, integridad del documento y, por ende, el contenido del mismo no podrá desconocerse ni admitir prueba en contrario; de conformidad con lo previsto en los artículos 10, 11 y 12 del Reglamento para el Uso y Operación de la Firma Electrónica Avanzada en el Instituto Nacional Electoral.

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

FIRMADO POR: MEDINA ROBERTO ALEJANDRO
 AC: Autoridad Certificadora del Instituto Nacional Electoral
 ID: 1567628
 HASH:
 7A89506D151971C961A207BF21ED32682DCFB590F074F9
 P47D2429364501C4CD

FIRMADO POR: MARÍA DEL ROCÍO PAZ GUERRERO
 AC: Autoridad Certificadora del Instituto Nacional Electoral
 ID: 1567628
 HASH:
 7A89506D151971C961A207BF21ED32682DCFB590F074F9
 P47D2429364501C4CD

FIRMADO POR: CAMPOS AQUINO ALMA OLIVIA
 AC: Autoridad Certificadora del Instituto Nacional Electoral
 ID: 1567628
 HASH:
 7A89506D151971C961A207BF21ED32682DCFB590F074F9
 P47D2429364501C4CD

FIRMADO POR: SALES RIVERO LEOPOLDO ALBERTO
 AC: Autoridad Certificadora del Instituto Nacional Electoral
 ID: 1567628
 HASH:
 7A89506D151971C961A207BF21ED32682DCFB590F074F9
 P47D2429364501C4CD

ANEXO CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO LP-INE-078/2022, CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA “RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO”

ANEXO 6

Oferta Económica presentada por el Licitante que resultó adjudicado

Renovación del servicio de mesa de ayuda para la
plataforma del Centro de Contacto

Ciudad de México, a 17 de noviembre de 2022

ANEXO 7
Oferta económicaC. DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS
INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL
P R E S E N T E.

Descripción del producto	Cantidad	Unidad de medida	Precio unitario antes de I.V.A. (Subtotal)
Renovación del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto	1	Servicio	\$ 748,000.00
		I.V.A 16%	\$ 119,680.00
		Total	\$ 867,680.00

Precio unitario antes de I.V.A. (Subtotal), con letra: Setecientos cuarenta y ocho mil pesos, 00/100 MXN.*(Pesos mexicanos con dos decimales)*

Atentamente



Miguel Trejo Méndez
Apoderado Legal
Hola Innovación, S.A. de C.V.