

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

**LICITACIÓN PÚBLICA
INTERNACIONAL ABIERTA**

LP-INE-019/2017

**Adquisición de bienes y contratación de servicios para la
renovación de infraestructura del Centro de Contacto INETEL**

ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

10 DE AGOSTO DE 2017

ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

En la Sala de Juntas de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios, sito en Periférico Sur número 4124, sexto piso, Colonia Jardines del Pedregal, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01900, Ciudad de México, se lleva a cabo el acto de la Junta de Aclaraciones de la Licitación Pública Internacional Abierta No. LP-INE-019/2017, para tratar los asuntos del siguiente:

ORDEN DEL DÍA

1. Declaratoria oficial del acto de junta de aclaraciones a la convocatoria de Licitación.
2. Presentación de servidores públicos y licitantes participantes en este acto.
3. Solicitudes de aclaración presentadas.
4. Lectura de preguntas formuladas y respuestas por parte del Instituto.
5. Firma del acta correspondiente a la junta de aclaraciones.

ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

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 Lic. Alma Olivia Campos Aquino, en mi carácter de Jefa de Departamento de Licitaciones y Control y Seguimiento de Proveedores, adscrita a la Dirección Ejecutiva de Administración del Instituto Nacional Electoral, siendo las **10:00** horas del día **10** de **agosto** de **2017**, ante la presencia de los servidores públicos que sancionan el acto, declaro formalmente abiertos los trabajos para iniciar el acto de la Junta de Aclaraciones de la Licitación Pública Internacional Abierta No. LP-INE-019/2017, convocada para la **“Adquisición de bienes y contratación de servicios para la renovación de infraestructura del Centro de Contacto INETEL”**

ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ACTA

En la Sala de Juntas de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios, sito en Periférico Sur número 4124, **sexto** piso, Colonia Jardines del Pedregal, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01900, Ciudad de México, en observancia al **primer punto** del orden del día, siendo las **10:00** horas del **10** de **agosto** de **2017**, se dio lectura a la declaratoria oficial del acto de junta de aclaraciones y se continuó con el desarrollo del mismo de conformidad con lo previsto en el artículo 40 del Reglamento del Instituto Federal Electoral en materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios (en lo sucesivo el REGLAMENTO) mismo que se encuentra vigente en términos de lo dispuesto en los artículos Transitorios Segundo, Tercero y Sexto del Decreto de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de mayo de 2014, y el numeral 6.1 de la convocatoria de la licitación indicada al rubro; asistiendo los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final del acta en el día, lugar y hora previstos, para llevar a cabo el presente acto de la Licitación Pública Internacional Abierta No. LP-INE-019/2017.-----

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

De acuerdo al **segundo punto** del orden del día, quien preside señaló que a este acto se presentaron los representantes de los licitantes cuyos nombres y firmas aparecen en la lista de asistencia que forma parte de la presente acta.-----

Continuando con el **tercer punto** del orden del día, se hizo del conocimiento de los asistentes que de conformidad con lo establecido en el numeral 6.1.2 de la convocatoria "Solicitud de Aclaraciones", inciso a) se recibieron las siguientes preguntas:-----

No.	Licitante	Carta de interés en participar	Núm. de Preguntas
1	Sonda México, S.A. de C.V.	Sí	60
2	GBNETWORKS, S.A. de C.V.	Sí	16
Total			76

Seguindo con el **cuarto punto** del orden del día, se dio lectura a las preguntas presentadas, por los licitantes y las respuestas proporcionadas por el área responsable, mismas que se relacionan en el **Anexo 1 "Preguntas y respuestas"** que forma parte

ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

integrante de la presente acta. -----

En el acto quien preside informo que los licitantes que se enlistan hicieron repreguntas a las respuestas otorgadas por el área requirente, quien decidió darles respuesta en el mismo acto.-----

No.	Licitante	Carta de interés en participar	Núm. de Preguntas
1	Sonda México, S.A. de C.V.	Sí	4
Total			4

Quien preside preguntó a los licitantes si sus preguntas fueron respondidas de forma clara y precisa, a lo que los licitantes contestaron que **sí** fueron claras y precisas y que no tienen más cuestionamientos que hacer a la convocatoria. -----

Asimismo, se informa a los licitantes que el **Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones** se llevará a cabo el día **17 de agosto de 2017 a las 16:00 horas, en la Sala de Juntas de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios, ubicada en el sexto piso de éste mismo edificio.** -----

De conformidad con el artículo 39 tercer párrafo del Reglamento y el numeral 6.1 de la convocatoria, esta acta formará parte integrante de la misma convocatoria, así como el **Anexo 1 "Preguntas y respuestas"** y **Anexo 2 "Repreguntas"**, de tal forma que los licitantes deberán considerar su contenido para la debida integración de sus ofertas técnicas y económicas. -----

A continuación, conforme al **quinto punto** del orden del día y en acatamiento a lo previsto en el artículo 62 fracción tercera de las Pobalines, se dio lectura a la presente acta, quedando de conformidad los participantes de lo que en ella se asentó.-----

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

Para efectos de la notificación y en términos del artículo 46 del Reglamento, a partir de esta fecha se pone a disposición de los licitantes que no hayan asistido, copia de la presente acta, por un término de 5 (cinco) días hábiles, en los estrados de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios, sita en Periférico Sur número 4124, sexto piso, Colonia Jardines del Pedregal, Delegación Álvaro Obregón; siendo de la exclusiva responsabilidad de los licitantes, acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de la misma. información también estará disponible en la dirección electrónica: www.ine.mx | Servicios INE | CompraNE | Consulta los procedimientos vigentes y concluidos | Contrataciones Presenciales o desde <https://compras.ine.mx> | Consulta los procedimientos vigentes y concluidos | Presenciales a este sitio también se puede acceder desde la página web del

ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.


sistema electrónico de Información Pública Gubernamental de la Secretaría de la Función Pública (CompraNet) en el siguiente vínculo: www.compranet.gob.mx | Enlaces de interés: | Instituto Nacional Electoral.-----

Finalmente, no habiendo otro punto que tratar, se dio por terminada esta primera y última junta de aclaraciones siendo las 12:00 horas del mismo día de su inicio. -----


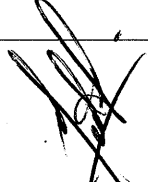
Por el Instituto Nacional Electoral:

Nombre	Área que representa	Firma
Alma Olivia Campos Aquino	Dirección de Recursos Materiales y Servicios	
Paulina Orozco Castillo	Órgano Interno de Control	
Julio Alberto Carrillo	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores	
Raúl Cardiel Cortes	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores	
Víctor I. Tapia B	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores	
Rosa Elena Martínez Chávez	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores	
Andrés Díaz Pérez	Unidad Técnica de Servicios de Informática	

ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

Nombre	Área que representa	Firma
Eduardo Gutiérrez Vargas	Unidad Técnica de Servicios de Informática	


Por los licitantes:

Nombre de la empresa	Nombre del representante y correo electrónico	Firma
Sonda México, S.A de C.V.	Renzo Marcello Buja Garduño renzo.buja@sonda.com	
GB Networks, S.A de C.V.	Juan José Gutiérrez jgutierrez@gbnetworks.mx	

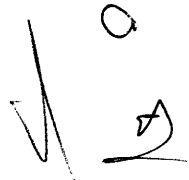
----- FIN DEL ACTA -----

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No.
LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

Anexo 1
Preguntas y Respuestas



1



JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Nombre del LICITANTE: Sonda México S.A de C.V					
Licitación Pública Nacional No. LP-INE-019/2017					
Relativa a: Adquisición de bienes y contratación de servicios para la renovación de infraestructura del Centro de Contacto INE-TEL					
Núm. de pregunta	Página de la convocatoria	Ref. (Número, inciso, etc.)	Pregunta	Respuesta	Área que responde
1	14 de 85	1.5. Idioma de la presentación de las proposiciones, se menciona "Los manuales o folletos que como parte de la oferta técnica se presenten podrán ser en idioma español o inglés; en caso de ser en un idioma distinto, deberán estar acompañados de su traducción simple al español."	Es correcto asumir que serán entregados los manuales o folletos que de acuerdo a la soluciones o equipo ofertados, sin necesidad de llevar a cabo una referencia cruzada, dado que los equipo y licenciamiento son requerido por número de parte favor de aclarar.	Es correcto, deberá presentar los manuales o folletos que integran los equipos y licenciamiento solicitados (incluyendo sus números de parte), sin necesidad de presentar referencia cruzada para aquellos equipos donde se solicita el equipo por número de parte, para los hardware o software que no se solicita por número de parte deberá indicar la referencia cruzada donde se indica el cumplimiento del requerimiento del Instituto.	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores DERFE
2	42 de 85	Anexo 1, se menciona "El Instituto requiere que los elementos anteriormente listados en los incisos a), b) y c),	Se le solicita a la convocante aclarar: 1. La convocante aceptara solo equipos nuevos y no aceptara equipos	1. Los equipos deberán ser nuevos, no reconstruidos, y deberá tener al menos el soporte por 3 años por parte del fabricante, a partir de la entrega y aceptación del mismo.	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

		<p>sean versiones y modelos soportados por el fabricante. Si alguno de los componentes esta con anuncio de fin de vida por parte del fabricante, el Licitante debe incluir en su propuesta los modelos y versiones sustitutas considerando las mismas características o superiores y que sea compatibles con toda la propuesta."</p>	<p>reconstruidos, o declarados en EOL o EOS, por parte de fabricante.</p> <p>2. Es correcto suponer que la convocante aceptara el cambio de SKU que envíe el configurador de Cisco CCW, ya que algunos SKUs pueden ser modificados automáticamente por la herramienta del fabricante, favor de aclarar.</p> <p>3. Es correcto que se deben cotizar la versiones indicadas en los cluster switches para centro de datos APIC.</p>	<p>2. Es correcto, siempre que documente que el fabricante ha anunciado el número de parte sustituto. Deberá entregar evidencia del cambio de número de parte, así como una carta donde indique los cambios adicionales al modelo ofertado o en su caso, precisar que solo se refiere a un cambio de número de parte.</p> <p>3. Es correcto, debe cotizar las versiones indicadas para el Cluster de switches para centro de datos APIC.</p>	
--	--	--	--	--	--

[Handwritten signatures and marks]

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

3	35 de 85	2.1.3 Servicios de Instalación, Configuración y Puesta a punto para el Centro de Contacto (versión 11 Package), se menciona "a) Cisco Unified Communications Manager 11.x (CUCM)"	<p>Se le solicita a la convocante aclarar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Es correcto suponer que la convocante nos hara entrega de las licencias (Enh, Enh Plus, CUWL) para poder registrar las extensiones de los agentes, ya que no se solicitan están licencias en las presentes bases y son requeridas para firmar los teléfonos de los agentes al CUCM, favor de aclarar. 2. Es correcto suponer que el alcance de las presentes bases solo considera la carga de los los agentes y configuración del Contact Center , 	<p>1. Sí, es correto, las licencias que se utilizaran para el registro de los teléfonos de los agentes, se encuentran instaladas en el clúster de telefonía que tiene actualmente el Instituto, dicho clúster se utilizara para la integración de la solución solicitada, el registro de las extensiones de los agentes se realizará en coordinación con el personal técnico del Instituto.</p> <p>2. Si es correcto, el proveedor deberá enviar un documento detallado con los requerimientos de configuración necesarios en el sistema telefónico (CUCM) para la integración de la solución de Contact Center.</p>	DERFE
---	----------	---	---	--	-------

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

**ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS**

			<p>es decir que no se contaran con extensiones o usuarios administrativos, favor de aclarar.</p> <p>3. Para Cisco Unity Connection, es correcto que la convocante entregara la aplicación instalada y migrada a las ultimas versiones ya que no son solicitados SKU's de migración, por lo que no forma parte de estas bases el configurar un servicio que no es solicitado, en caso contrarios se deben costear horas de consultoria adicionales para llevar acabo la</p>	<p>3 Es correcto, el Instituto entregará la aplicación en la versión requerida del Cisco Unity Connection.</p>	
--	--	--	--	--	--

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

**ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS**

			configuración de las soluciones que no son solicitadas en las presentes bases, favor de aclarar.		
4	48 de 85	Anexo 1,	<p>Se le solicita a la convocante aclarar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La convocante entregara los audios que serán colocados en la configuración del CVP, favor de aclarar. 2. Es correcto suponer que la convocante hará entrega de todos aquellos sistemas operativos Windows Server necesarios para la instalación de las aplicaciones, así como también del licenciamiento SQL Server 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Es correcto, el Instituto entregará los audios necesarios para la configuración del CVP. 2. No es correcto, el licitante debe de considerar el licenciamiento necesario que se instale en los equipos ofertados para la implementación y operación del Centro de Contacto. <p>El Instituto proveerá las licencias/software de la base de datos Oracle RAC en la versión soportada por el fabricante de la misma.</p>	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

**ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS**

			necesario, favor de aclarar.		
5	49 de 85	2.1.3 Servicios de Instalación, Configuración y Puesta a punto para el Centro de Contacto (versión 11 Package), se menciona "El Instituto requiere que el IVR integre conexiones con bases de datos propiedad del Instituto las cuales servirán de insumo al proporcionar servicios automatizados con integración IVR y TTS; integración con aplicaciones para llevar acabo la medición de la calidad en el servicio, misma que debe considerar todos los medios de contacto disponibles en el Centro de Contacto del INE;	Se le solicita a la convocante aclarar: 1. Favor de indicar la versión y marca de la Base de Datos propiedad de la convocante. 2. Es correcto que solo serán implementadas las opciones de predictivo y progresivo para las campañas de Outbound.	1. Ya atendida con la respuesta a su pregunta 4. 2. Es correcto, las opciones de predictivo y progresivo con para las campañas de Outbound.	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

		migración de campañas outbound con las que cuenta el Instituto.”			
6	50 de 85	Se menciona “El Instituto requiere que la plataforma del IVR venga equipado con la capacidad mínima de procesamiento en hardware y software, para realizar de 200,000 a 300,000 llamadas mensuales de salida con una duración de 2 minutos y contar con los puertos necesarios que soporten esta capacidad de marcación.”	Se le solicita a la convocante aclarar: Es correcto suponer que la convocante llevo a cabo un sizing y cálculos para poder solicitar los puertos del CVP y los E1's para poder cubrir la cantidad solicitada de llamadas de salida, ya que se solicitan de forma explícita las cantidades de puertos de CVP y E1's. Es correcta nuestra apreciación y que en caso de hacer falta puertos o circuitos, sera responsabilidad de la convocante el suministro de de dichas licencias y puertos, favor de aclarar En caso de ser negativa la respuesta favor de aclarar: 1. Cantidad de llamadas promedio	Es correcto, el dimensionamiento fue realizado por el Instituto y es acorde al número de agentes y enlaces E1's disponibles.	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

			<p>mensuales de inbound y outbound</p> <p>2. Tiempo promedio de la llamada</p> <p>3. Volumen de llamadas en la Hora más ocupada BHCA para Inbound</p> <p>4. Porcentaje de llamadas en auto servicio (Atendidas y terminadas en el IVR)</p>		
7	50 de 85	Se menciona "El Instituto requiere de la integración del CTI con el CRM (Remedy 8.1) o superior que permita que el agente utilice una pantalla de CRM en el escritorio donde tenga la interfaz del Centro de Contacto, que facilite el puntual seguimiento	<p>Se le solicita a la convocante aclarar:</p> <p>1. Es correcto suponer que la integración es a nivel web services y que la información sera vista desde la interfase propia de la aplicación de Remedy, favor de aclarar</p>	<p>1. Es correcto, la integración es a nivel de web service o en su caso finesse, deberá proporcionar la información de las mejores prácticas relacionadas en la integración del CTI.</p> <p>Como dato adicional existen los web services que al abrir la pantalla de Remedy se precarga la información de la orden de trabajo, de la URL ejecutada por el CTI, con los datos de los campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opción IVR • Entidad de donde habló • Teléfono de donde habló 	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

		a través del Número Automático de Identificación (ANI) obtenido desde el CTI;"		<ul style="list-style-type: none"> • Código de marcación • Tiempo de espera • Vía de comunicación (campo solo aplicable para medio de comunicación Chat). El Proveedor deberá entregar los manuales y/o documentación correspondiente para la modificación de las URLs. <p>Adicionalmente existe una integración por correo electrónico utilizando el protocolo pop3.</p>	
8	51 de 85	Se menciona "En el Centro de Contacto el proveedor debe considerar las características de los equipos de cómputo dispuestos para los agentes y supervisores las cuales se describen a continuación"	Se le solicita a la convocante aclarar: 2. Es correcto suponer que la convocante se encargara de llevar a cabo la actualización de SW y HW de estas máquinas si es requerido por la aplicación de Finesse, favor de aclarar	<p>2. El Instituto realizará los ajustes necesarios en hardware y software para la aplicación de Finesse.</p> <p>Cabe mencionar que el sistema operativo de los clientes es Windows 8.1 o superior y el hardware es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesador: AMD A8 PRO-7600B R7 a 3.1 GHz • Memoria Ram:8 GB • Disco Duro: 500GB <p>Los equipos anteriormente listados, serán sustituidos en el próximo mes de febrero de 2018.</p>	DERFE
9	53 de 85	Se menciona "El Proveedor debe considerar los siguientes modelos que actualmente están en operación:	Se le solicita a la convocante aclarar: 1. Es correcto suponer que la convocante se encargara de	<p>1. Es correcto, el Instituto es responsable de la administración de la red LAN, en la implementación del Centro de Contacto y si el licitante requiere la activación de alguna característica en particular en los equipos de acceso para la correcta operación del centro de</p>	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

		C4507R-E C3560-48PS C2950G-48-EI C2960-24LT-L"	llevar acabo la configuración de dichos equipos, así como del suministro de alguna tarjeta, conector, licencias para el correcto funcionamiento de la solución, favor de aclarar	contacto deberá mencionar y explicar el requerimiento. Para el caso del suministro de tarjetas, conectores o licencias adicionales en los modelos de equipos especificados para la implementación del Centro de Contacto, el Instituto no visualiza la entrega de los mismos, por lo que tendrá que ser considerado por el Licitante en su propuesta técnica.	
10	53 y 54 de 85	Se menciona "Grabacion de Audio y Pantallas"	Se le solicita a la convocante aclarar: 1. Es correcto suponer los licitantes podrán ofertar un solución de la marque que sea más competitiva que cumpla con los requerimientos de grabación y almacenamiento	1. Es correcto, los licitantes podrán ofertar cualquier solución que sea de empresas autorizadas por Cisco que forman parte de Solution Plus o acompañar con carta del Fabricante de la solución Cisco, la cual indique que la solución de grabación es compatible, probada y soportada, para la integración con el Centro de Contacto requerido en las presentes bases, eso adicional a que cumpla con lo requerido en el Anexo 1 de la presente convocatoria página 53 título "Grabación de audio y pantallas".	DERFE
11	48 de 85	Se menciona " El Licitante deberá	Se le solicita a la convocante aclarar:	1. Es correcto, se podrá presentar impresión de pantalla del Portal Cisco de las aplicaciones	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

	<p>integrar en su propuesta técnica su certificación ATP en Unified Contact Center y la carta de socio de negocios de Cisco mínimo Premier para la instalación del centro de contacto; adicionalmente, indicará el personal técnico que atenderá la implementación del proyecto solicitado; así como, deberá incluir la comprobación de los exámenes requeridos por el ATP antes señalado para los siguientes roles:</p> <p>Ingeniero de Sistema Ingeniero de Despliegue Administrador de Proyecto</p>	<p>1. Para el rol de Administrador de proyecto en los requisitos del ATP no se tiene por parte del fabricante un examen, por lo que se le pide a la convocante, nos permita presentar un screen shot de la aplicación de Cisco que muestra los nombres de personas certificadas para cada rol.</p>	<p>aprobadas y vigentes para cada rol solicitado, las cuales serán validadas por el Instituto con el fabricante, la impresión deberá ser firmada por el representante legal de la empresa.</p>	
--	--	--	--	--

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

12	42 de 85	Se menciona "Para conocimiento de los licitantes, se listan a continuación los componentes con los que actualmente cuenta el Instituto en el Centro de Contacto INETEL"	<p>Se le solicita a la convocante aclarar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Es correcto suponer que el equipamiento actual ya se encuentra en EOL y EOS, y que las presentes bases no tiene como objetivo migrar el sistema de telefonía y aplicaciones relacionadas con este inventario, es correcta nuestra apreciación. 2. Se le solicita a la convocante nos indique como están planeando el tener una plataforma actualizada de Contact Center (PCCE) y cuál es su sistema de telefonía, son 	<p>1. Es correcto, no se migrará el sistema actual de telefonía y aplicaciones relacionadas al inventario mencionado, si es posible reusar alguna de las licencias/software de los equipos listados, siempre y cuando se considera su actualización a la versión vigente, el proveedor deberá indicarlo en su propuesta técnica, no podrá reutilizar ningún hardware/equipo de la solución actual.</p> <p>2. Plataforma actualizada de Contact Center(PCCE) se refiere a la solución que se solicita durante este evento y que la misma debe estar soportada durante el periodo de garantía solicitado, así como que el Proveedor aplique las actualizaciones de software liberadas por el fabricante, en las fechas indicadas en el Anexo 1 de las presentes bases. El Instituto cuenta con un sistema de telefonía de la marca Cisco versión 11.0.1.20000-2, con</p>	DERFE
----	----------	---	--	--	-------

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

			<p>dos elementos que trabajan juntos quien es responsable de actualizar la plataforma de telefonía, favor de aclarar.</p> <p>3. Es correcto suponer se tiene otro sistema de telefonía para los oficinistas o colaboradores que no son agentes es correcto y no forman parte de este concurso.</p> <p>4. Es correcto asumir que los equipo cuentan contratos vigentes y que serán parte del otro proceso el migrarlos y</p>	<p>el cual se deberá realizar la integración del Centro de Contacto, es responsabilidad del Instituto la administración del sistema telefónico, el Proveedor deberá enviar un documento detallado con los requerimientos de configuración necesarios en el sistema telefónico (CUCM) para la integración de la solución del Centro Contacto.</p> <p>3.No es correcto, el Instituto cuenta con un solo sistema telefónico con el cual se da servicio al personal operativo a nivel nacional, así como a los agentes que se integran con la solución de Contact Center.</p> <p>4. No es correcto, los equipos actuales no forman parte de los requerimientos del Centro de Contacto. Por lo que no se realizaran tareas adicionales, ni relacionadas con su actualización.</p>	
--	--	--	---	--	--

[Handwritten marks]

[Handwritten marks]

[Handwritten mark]

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
 PREGUNTAS Y RESPUESTAS

			<p>actualizarlos. Favor de aclarar.</p> <p>5. Las licencias CUWL de INETEL quien es responsable de migrarlas a la ultima versión para que sean compatibles con el nuevo sistema de contact center. Favor de aclarar.</p>	<p>5. El Instituto es responsable de las licencias CUWL</p>	
--	--	--	---	---	--

(Handwritten marks and signatures are present throughout the page, including a large mark on the left margin, a signature in the bottom left, and several checkmarks and initials at the bottom.)

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

13	35 de 85	Anexo 1	Se le solicita a la convocante aclarar: 1. Es correcto suponer al solicitar una solución por SKU del fabricante Cisco, están considerados los posibles errores u omisiones que pueden arrojar los procesos de migración y que estos faltantes serán responsabilidad de la convocante y serán cubiertos por la convocante favor de aclarar.	1.No es correcto, como parte de la propuesta técnica y económica que haga el licitante debe de considerar todos los elementos necesarios para la adecuada implementación y puesta a punto del Centro de Contacto.	DERFE
14	36 de 85	2.1.2 inciso a	Cuántas son las sesiones de Jabber Guest que se tendrán simultáneas en un lapso de tiempo con los clientes finales?	Se deber de considerar que son 5 sesiones simultáneas.	DERFE
15	38 de 85	2.1.2 inciso B) Requerimiento de Hardware	Es correcto entender que los dos GW de Voz seran instalados en el MDF del cliente y que no son	Es correcto los dos gateways de voz serán instalados en el MDF del Instituto y son enlaces operativos.	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

			enlaces redundantes sino enlaces operativos, es correcta nuestra apreciación		
16	38 de 85	2.1.2 inciso B) Requerimiento de Hardware	Es correcto suponer que la convocante proveera las adecuaciones necesarias para interconectar estos enlaces hacia a la acometida del ISP es correcta nuestra apreciación	Es correcto, el Instituto dará las facilidades necesarias para la conexión de los enlaces de voz a los equipos de comunicaciones.	DERFE
17	37 de 85	2.1.2 inciso B) Requerimiento de Hardware	Se le solicita a la convocante indicarnos si cuenta con puertos disponibles en swiches de Core o granja de servidores necesarios para conectar todos los servidores, donde se requiere al menos 48 puertos 1000Base-T de producción y 6 puertos 1000base-T de Administracion.	El Instituto cuenta con los puertos disponibles y dará las facilidades necesarias para la conexión de los equipos en red.	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

18	37 de 85	2.1.2 inciso B) Requerimiento de Hardware	Es correcto suponer que la convocante cuenta con al menos 20 RU para la instalación de los equipos de Voz y 12 RU para la parte de Datos. Asi tambien es correcto suponer que se cuenta con espacio en gabinetes y no racks o cuadriracks para la instalacion favor de aclarar.	Es correcta la apreciación, el Instituto cuenta con los espacios requeridos en gabinetes (RU), no rack o cuadriracks.	DERFE
19	44 de 85	2.1.2	Es correcto que los modelos telefonico IP declarados como propiedad de la convocante modelos 79XX y 99XX no deberan ser ofertados sus reemplazos es correcta nuestra apreciación	Si es correcta la apreciación	DERFE
20	44 de 85	2.1.2	Es correcto suponer que el CUSP(Cisco Unified SIP Proxy) no se encuentra redundante, y de acuerdo al deployment solicitado no es requerido en un	Es correcta la suposición, no se requiere redundancia.	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

**ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS**

			ambiente redundante, favor de aclarar		
21	48 de 85	2.1.3 PCCE inciso a	Podría la convocante indicar si se cuenta con Active Directory integrado al actual CUCM? Que versión es?	No se cuenta integrado actualmente, y la versión de Active Directory es: 2008R2 y OpenLDAP versión 2.4	DERFE
22	48 de 85	2.1.3 PCCE inciso a	Solicitamos a la convocante que nos indique si cuenta con los servicios de NTP y DNS operando, para la sincronización de los servidores de Voz?	El instituto cuenta con los servicios operativos de NTP y DNS	DERFE
23	48 de 85	2.1.3 PCCE inciso a	Cuenta la convocante con una unidad certificadora (CA) para los servicios publicados en el DMZ?	El Instituto cuenta con la Unidad Certificadora	DERFE
24	48 de 85	2.1.3	Podría la convocante indicar si el modelo de alta disponibilidad es Local o Geografico	El modelo de alta disponibilidad es local	DERFE
25	48 de 85	2.1.3	Solicitamos a la convocante nos indique que tipo de enlace y ancho de banda existe entre los 2 Centros de Contactos, así como los CECEOC's?	El Instituto tiene enlaces de datos con anchos de banda desde 10Mbps hasta 40Mbps simétrico	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

26	42 de 85	2.1.2 Requerimiento de hardware b)	El tipo de deployment solicitado para el sistema de grabacion es centralizado y no se requiere alta disponibilidad favor de aclarar	Para el sistema de grabación se precisa como alta disponibilidad, que los equipos que integren deberán tener elementos redundantes (fuente de poder, discos duros, tarjetas de red), el cual debe de considerarse centralizado.	DERFE
27	50 de 85	2.1.3 Inciso E) Cisco Finesse 11.x	Solicitamos a la convocante nos indique la distribucion de agentes y supervisores, por centro de contacto (INETEL/CAU de manera concurrente?	En INETEL 190 agentes y/o supervisores CAU 58 agentes y/o supervisores	DERFE
28	50 de 85	2.1.3 Inciso E) Cisco Finesse 11.x	Nos podría la convocante mencionar a que se refieren con geolocalización y la capacitación en las funciones de los agentes?	Sobre las funciones de: Geolocalización se refiere a: la identificación de la ubicación de la llamada entrante. Capacitación se refiere a: la facilidad de detonar el entrenamiento de los agentes con respecto a las campañas que el Instituto requiera.	DERFE
29	50 de 85	2.1.3 Inciso E) Cisco Finesse 11.x	Nos puede aclarar la convocante a que se refieren a la encuesta de salida a que se refieren con este punto?	Campaña de salida se refiere al: control de calidad al que pude ser sujeto el agente, un vez terminada la atención al ciudadano.	DERFE
30	50 de 85	2.1.3 Inciso E) Cisco Finesse 11.x	Los agentes remotos contienen teléfono fijo o	Pueden ser de ambos tipos Softphone y teléfonos fijos.	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

			softphone, estos se conectan por un enlace WAN hacia los centros de contactos?		
31	52 de 85	2.1.3 Servicios para Red Pública (Internet) Inciso a	La convocante proveerá el servidor (HW) para montar el Web Server?	El instituto proporcionará los recursos mínimos de una máquina virtual para montar el servicio (webserver)	DERFE
32	52 de 85	2.1.3 Servicios para Red Pública (Internet) Inciso a	La convocante cuenta con un DMZ operando y con puertos disponibles para la integración de los servicios publicados hacia internet?	El Instituto cuenta con la DMZ correspondiente para la integración de los servicios públicos en Internet	DERFE
33	54 de 85	Primer parrafo La actualización de la plataforma del Centro de Contacto será sobre la marca Cisco, la opción deberá tener la	Pregunta: Se le solicita a la convocante aceptar para cumplir con este requerimiento, poder presentar la liga de la pagina oficial de internet del fabricante Cisco Systems donde enlista y nombre los fabricantes de grabación que cumplen con la certificación solutions plus de cisco, o en su caso datashet	Se podrá entregar la documentación solicitada o podrá también entregar una carta por parte del fabricante de la solución Cisco, que avale que el producto propuesto cumple con la certificación Solution Plus.	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

		certificación Solution Plus de Cisco. Debiendo entregar copia de dicha certificación.	del fabricante Cisco Systems, esto debido a que Los fabricantes de grabación no extienden certificado Solutuins plus, se acepta nuestra propuesta? EN caso contrario limita la participación.		
34	66 de 85	Propuesta económica. Tablas de precios tablas Incisos A, B,C,D	La convocante incluye en las tablas de precios una columna de precios Unitarios, se le solicita a la convocante que se incluya una columna adicional donde se muestre el subtotal por cada concepto en donde se considere la cantidad mínima para obtener el subtotal. Se acepta nuestra propuesta? En caso negativo	No se acepta, su propuesta deberá dar cumplimiento a lo solicitado en la convocatoria "Oferta Económica", ya que el cálculo se podrá obtener de la cantidad mínima multiplicado por el precio unitario ofertado.	DEA
35	43 de 85	Primer párrafo • La actualización de la plataforma del Centro de Contacto será	Se le solicita a la convocante especificar el número de días que cuenta el proveedor para finalizar la	El número de días naturales con los que cuenta el licitante para finalizar la instalación e implementación del Centro de Contacto es de 210 días posteriores a la notificación del fallo y para la entrega de los equipos y	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

		sobre la marca Cisco, la opción deberá tener la certificación Solution Plus de Cisco. Debiendo entregar	instalación e implementación de la solución completa contados a partir de la fecha de entrega de equipos en el almacén del INE.	licencias es de 60 días posteriores a la notificación del fallo	
36	43	HARWARE	¿Los componentes con los que actualmente cuenta el INE en el centro de contacto INETEL cuentan con soporte activo del fabricante?	Los actuales componentes que posee el Instituto no cuentan con soporte del fabricante.	DERFE
37	43	HARDWARE	¿Los componentes con los que actualmente cuenta el INE en el centro de contacto INETEL es necesario considerar soporte y mantenimiento?	Para componentes actuales de hardware no es necesario considerar soporte ni mantenimiento.	DERFE
38	43	HARDWARE	¿En caso de ser afirmativa la respuesta anterior podría especificar el tipo y vigencia del soporte requerido?	Se contesta con la respuesta a la pregunta inmediata anterior.	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

39	56	2.1.8 Mesa de Soporte	¿Se acepta que las pólizas del fabricante puedan ser consideradas en el programa CISCO PARTNER SUPPORT ya que dicho programa también ofrece soporte ilimitado tanto al software como al hardware y por medio del proveedor se proporcionaría el servicio de atención de fallas y apertura de casos las 24 horas, los 365 días del año?	No se acepta su propuesta, el Proveedor debe entregar al Instituto las pólizas de soporte ilimitado y servicio directo con el fabricante de los equipos y software requerido en el Anexo 1 Especificaciones Técnicas de convocatoria.	DERFE
40	56	2.1.8 Mesa de Soporte	¿ Se acepta que en caso de ofertar el servicio del fabricante en el programa Partner Support se deberá mostrar al Instituto la comprobación de que todos los equipos cuentan con soporte del fabricante?	No se acepta el programa del CISCO PARTNER SUPPORT, se requiere la comprobación documental del fabricante de que todos los equipos cuentan con soporte de la marca ofertada.	DERFE
41	56	2.1.8 Mesa de Soporte	¿Se acepta que en caso de ofertar el servicio del fabricante en el programa Partner Support cualquier atención que requiera el instituto será por medio del Centro de Asistencia Telefónica del proveedor.	La mesa de servicio podrá ser dada por el fabricante o proveedor, considerando lo descrito en el Anexo 1 "Especificaciones técnicas" numeral 2.1.8. Mesa de Soporte.	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

			y este a su vez gestionara la atención y todo lo relacionado a cualquier evento directamente con el fabricante?		
42	57	2.1.10 Niveles de Servicio	¿Es correcto entender que el tiempo de respuesta al que nos debemos de comprometer es el que se indica en las tablas referentes a este punto y no al tiempo de respuesta mencionado en el punto 2.1.8 de la página 56?	Lo referido en la página 56 de la convocatoria es correcto, para los niveles de servicio que se especifican en el punto 2.1.10 Niveles de Servicio del Anexo 1 especificaciones técnicas.	DERFE
43	49	c	Para respecto a la integración con Remedy, ¿existen en Remedy ya los web services necesarios listos para ser consumidos por el script de CVP o es necesario desarrollar en Remedy dichos web services?	Atendido mediante la respuesta a su pregunta número 7.	DERFE
44	50	d	Con respecto a los reportes de CUIC, ¿se necesita que el proveedor solamente migre los reportes actuales o se requiere además crear reportes nuevos personalizados.	No se requiere la migración de los reportes existentes, solo deberá crear nuevos reportes estándar.	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

**ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS**

			desde cero, o son reportes estandar los que requiere?		
45	50	e	Favor aclarar a qué se refiere con gadget de Geolocalización.	A que se requiere que en la pantalla del agente muestre la ubicación de la llamada entrante, mínimo a nivel de ciudad y entidad.	DERFE
46	50	e	Favor aclarar a qué se refiere con gadget de Capacitación.	A que en la pantalla del agente, se pueda visualizar cualquier medio de capacitación remota mediante presentaciones y video.	DERFE
47	50	e	Favor aclarar a qué se refiere con el término "encuesta de salida".	Se aclara con la respuesta a su pregunta 29.	DERFE
48	50	e	Favor aclarar a qué se refiere con el término "encuesta de salida".	Se aclara con la respuesta a su pregunta 29.	DERFE
49	52	b	Favor aclarar cuáles redes sociales van a ser monitoreadas por Social Miner.	Se deben considerar las siguientes redes sociales: Facebook, Twitter y YouTube.	DERFE
50	49	c	¿Para el tema de multicanal favor de indicar cuantas encuestas se aplicaran por canal?	Las encuestas de salida solo aplican para los agentes en llamada entrante.	DERFE
51	49	c	¿Cuántos servicios automatizados tienen integrados con el IVR?	Son 80 servicios los integrados en el IVR.	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

52	50	c	Es correcto suponer que la solicitud de mostrar el histórico de trámites y solicitudes del número en donde se han hecho las solicitudes, es un servicio que ofrece cisco conocido como contextos o un desarrollo en particular para realizar estas consultas y no es solicitado en el actual concurso por lo que suponemos se debe soportar y no incluir en nuestra propuesta, favor de aclarar	Es correcto, no es requerido el servicio de histórico de trámites.	DERFE
53	47 de 85	se menciona "Para conocimiento de los licitantes, se listan a continuación los componentes con los que actualmente cuenta el Instituto en el Centro de Contacto INETEL. Software Audilog"	Es correcto suponer que si los licitantes piensan en migrar esta versión esta debe contar con la validación de Solution Plus de Cisco, es correcta nuestra apreciación	Es correcto, debe contar con la validación de Solution Plus de Cisco.	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

54	47 de 85	<p>se menciona "Para conocimiento de los licitantes, se listan a continuación los componentes con los que actualmente cuenta el Instituto en el Centro de Contacto INETEL.</p> <p>Software Vocalizer5 TTS "</p>	<p>Se le solicita a la convocante, aclarar:</p> <p>1. Es correcto suponer que los licitantes pueden hacer el upgrade de nuance, la convocante debe tener un contrato vigente, por lo cual se solicita a la convocante nos indique y nos comparta un pantallazo de la administracion de licencias y solo adquirir de forma adicional el resto de la cantidad de puertos solicitados, de la misma forma es correcto suponer que se debe contar con la validación de solution plus por parte de cisco.</p>	<p>No es correcto, no es posible proporcionar la información solicitada, no se cuenta con contrato vigente de las licencias Vocalizer5 TTS.</p>	DERFE
----	----------	---	---	---	-------

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

55	36	1. En la sección Requerimientos por parte del Instituto, página 36 se solicitan un mínimo de 130 y máximo de 325 licencias de grabación.	Solicitamos al instituto confirmar si desea el aprovisionamiento del Hardware para soportar el máximo de licencias. Si la respuesta es afirmativa entonces solicitamos al Instituto proveer un estimado de tráfico de llamadas por día para las 325 licencias.	Se confirma que el aprovisionamiento de hardware debe de considerar el mínimo de licencias solicitadas.	DERFE
56	54	Requerimiento: Grabación de audio y pantallas, en la página 54 dice. El Instituto solicita que el sistema de grabación tenga la capacidad de almacenar audio y video por lo que el Proveedor debe considerar el almacenamiento necesario para todas las solicitudes que llegan a los Centros de Contacto.	¿Solicitamos a la convocante confirmar, si podemos asumir que por video se refieren a la grabación de pantallas de las aplicaciones usadas por los agentes?	Es correcto, se refiere a la grabación de pantallas de agentes.	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

57	54	<p>Requerimiento: Grabación de audio y pantallas, en la página 54. El instituto solicita que el sistema de grabación Cisco SolutionPlus cuente con las siguientes funcionalidades</p> <p>Integración con Cisco MediaSense.</p> <p>Soporte con grabación cluster de MS.</p>	<p>La solución Cisco SolutionPlus es una plataforma unificada de grabación y calidad por lo que solicitamos a instituto aceptar como opcionales las 2 funcionalidades anteriores para ofrecer el beneficio de tener una plataforma unificada si necesidad de incurrir en integraciones adicionales.</p>	<p>La solución propuesta debe de cumplir con la certificación de Cisco Solution Plus o por carta del fabricante Cisco que cumple con los requerimientos solicitados y vigentes por parte del fabricante.</p>	DERFE
58	54	<p>Requerimiento: Grabación de audio y pantallas, en la página 54. El instituto solicita que el sistema de grabación Cisco SolutionPlus cuente con las siguientes funcionalidades</p> <p>Formato .wav encrypted a .ewav</p>	<p>Dado que el formato .ewav no es un formato estándar de grabación del mercado, solicitamos a la convocante aceptar la solución Cisco Solution Plus que graba las llamadas en formatos .WAV con algoritmos de compresión optimizada y encriptación AES (256 bits).</p>	<p>Se acepta su propuesta, debiendo cumplir con el resto de lo solicitado en el Anexo 1 "Especificaciones técnicas" numeral 2.1.3 en la sección "Grabación de audio y pantallas"</p>	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

		StartFragment EndFragment. Almacenamiento permanente como. ewav (8 bit).			
59	54	Requerimiento: Grabación de audio y pantallas, en la página 54. El instituto solicita que el sistema de grabación procese cada una de las grabaciones registradas, almacenamiento local y en medios adicionales como red o NAS.	Solicitamos al Instituto confirmar si está considerando almacenar las llamadas fuera de línea en medios adicionales como red o NAS. ¿De ser afirmativo cual sería el periodo de retención fuera de línea? ¿El Instituto proveerá la NAS?	Sobre el almacenamiento se debe de considerar las llamadas fuera de línea y proveer el medio de almacenamiento, como se indica en el Anexo 1 "Especificaciones técnicas" numeral 2.1.3 en la sección "Grabación de audio y pantallas"	DERFE
60	55	Grabacion de llamadas	Con la finalidad de hacer un estimado correcto de la plataforma de grabación Cisco SolutionPlus, solicitamos al Instituto proporcionar la cantidad total de empleados nombrados (agentes, supervisores y administradores) que trabajaran en los	Los agentes a grabar deberán ser 130 (cantidad mínima), por lo cual no pueden ser usuarios nombrados.	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

			diferentes turnos del centro de atención a clientes		
--	--	--	---	--	--

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Nombre del LICITANTE: GBNETWORKS, S.A. DE C.V.					
Licitación Pública Nacional No.: NO. LP-INE-19/2017					
Núm. de pregunta	Pág. de la convocatoria	Ref. (Número, inciso, etc.)	Pregunta	Respuesta	Área que atiende
1	41	Entrega de NOM'S 2.1.2 inciso B, 2do. Párrafo	Respecto de la NOM-019-SCFI-1998 ¿Puede indicar la convocante si esta NOM puede presentarse en copia Simple?	Si es correcto, puede presentarse en copia simple el cumplimiento de la NOM-019-SCFI-1998.	DERFE
2	48	Personal certificado 2.1.3, 1er párrafo	Pueden indicar la convocante ¿Cuántas personas se requieren por cada rol?	Se requiere como mínimo una persona diferente por cada rol solicitado	DERFE
3	54	Certificación Solution Plus de la grabación 2.1.3 Grabación de audio y pantallas, "La actualización de la plataforma del Centro de Contacto será sobre la marca Cisco, la opción deberá tener la certificación Solution Plus de Cisco. Debiendo entregar copia de dicha certificación."	¿La certificación requerida se refiere al sistema de grabación que se propone para que sea certificado como Solution plus?	Es correcto, se debe de presentar el certificado o carta de fabricante de la solución Cisco, indicando que cumple con el programa SolutionPlus.	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

4	35	<p>De los centros de contacto Anexo1 Sección I Descripción General: Los Centros de Contacto son los siguientes: 1) Centro de Contacto Ciudadano (INETEL) y para algunas áreas internas del Instituto. 2) Centro de Atención a Usuarios (CAU). 3) Centro de Contacto de la Dirección Ejecutiva de Prerrogativas y Partidos Políticos (DEPPP). 4) Servicio de Verificación de la Credencial de Elector (SVCE). 5) Dirección Ejecutiva de Administración (DEA).</p>	<p>¿Puede la convocante indicar en donde se encuentran estos sitios de atención? ¿los agentes para todos estos centros de atención se encuentran en la misma localidad o existen sitios remotos con Agentes? ¿de ser así cuales serian? ¿Y cuantos agentes tiene cada uno?</p>	<p>Los Sitios de Atención se encuentran ubicados en la misma localidad (Ciudad de México) e interconectados por la Red INE. La distribución de agentes es el siguiente: CAU: 58 INETEL:178 DEPPP: 5 SVCE: 4 DEA: 3</p>	DERFE
---	----	---	--	--	-------

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

5	36	De los certificados públicos para agentes y supervisores Sección II Requerimientos por parte del Instituto Inciso a) Requerimientos de licencia para Agentes y Supervisores	En el requerimiento de licencias jabber guest sesión video, ¿el convocante proveerá los certificados públicos necesarios o el licitante deberá incluirlos?	El Instituto proveerá los certificados públicos necesarios.	DERFE
6	37	del TTS Sección II Requerimientos por parte del Instituto 3.- Inciso b)Requerimientos de Hardware	En los servidores solicitados se describe las aplicaciones, que tendrá cada uno de ellos incluyendo la solicitud de Hardware para la grabación, ¿Se espera que la aplicación TTS se instalada en un Hardware de estos especificados de manera virtualizada ¿? O que se provea un servidor adicional para TTS¿	La aplicación TTS puede ser instalada de manera virtualizada.	DERFE
7	48	Del alcance de los servicios de instalación, configuración y puesta a punto En la sección 2.1.3 Servicios de instalación,	Se menciona el sistema de UCCX versión exprés, ¿se espera las aplicaciones actuales de este sistema sean migradas al sistema nuevo UCCE versión 11.x? Pueden indicar la convocante si actualmente tiene alguna integración con un sistema externo de base de datos,	Las aplicaciones UCCX versión exprés no se requiere que sean migradas al nuevo sistema. No se tienen integraciones adicionales a sistemas externos.	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

		configuración, y puesta a punto para el centro de contacto (versión 11 package	servicios web o grabación ¿se pudiera describir?		
8	49	CISCO VOICE PORTAL Inciso C) Cisco Voice Portal El Instituto requiere que la plataforma del IVR venga equipado con la capacidad mínima de procesamiento en hardware y software, para realizar de 200,000 a 300,000 llamadas mensuales de salida con una duración de 2 minutos y contar con los puertos necesarios que soporten esta capacidad de marcación	¿Puede indicar la convocante cuáles son los horarios y días programados? y ¿cuál es el BHCA (Busy Hour Call Attempt / Hora con mayor tráfico) actual identificada con la combinación de Agentes y Puertos?	El periodo de mayor demanda del centro de contacto es de 10:00 a 14:00 horas con 188 agentes inbound y con una utilización de 6.26 E1	
9	50	CISCO FINESSE Inciso e) Cisco Finesse	Se menciona gadget de geolocalización, ¿pueden indicar la convocante de donde se obtendrá o integrará la información de domicilio o latitud y longitud?	Se requiere que en la pantalla del agente muestre la ubicación de la llamada entrante, mínimo a nivel de ciudad y entidad.	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

10	51	<p>PLATAFORMA ACTUAL PARAINSTALAR AGENTES Y SUPERVISORES Referencia equipos actuales de agentes y supervisores: Sistema operativos: Windows 8.1 Pro 64 bits o superior • Procesador: AMD A8 PRO-7600B R7 a 3.1 GHz • Memoria Ram:8 GB • Disco Duro: 500GB</p>	<p>¿Existe la posibilidad de actualizar estos equipos Por parte de la convocante?</p>	<p>El Instituto realizará los ajustes necesarios en hardware y software para la aplicación de Finesse.</p> <p>Cabe mencionar que el sistema operativo de los clientes es Windows 8.1 o superior y el hardware es</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesador: AMD A8 PRO-7600B R7 a 3.1 GHz • Memoria Ram:8 GB • Disco Duro: 500GB <p>Los equipos anteriormente listados, serán sustituidos en el próximo mes de febrero de 2018.</p>	DERFE
11	52	<p>COMUNICACIONES CIFRADAS Servicios para red pública (internet) Inciso A) email;</p>	<p>Para la comunicación cifrada el instituto ¿puede indicar la convocante si cuenta con el certificado publico necesario o se requiere que el proveedor lo considere?</p>	<p>El Instituto proveerá los certificados públicos previo requerimiento puntual del Proveedor.</p>	DERFE
12	53	<p>DISPONIBILIDAD DE PUERTOS EN LA INFRAESTRUCTURA ACTUAL El Proveedor debe considerar los</p>	<p>¿Puede indicar la convocante si cuentan al menos con 15 puertos disponibles? Para la nueva infraestructura y hacer una implementación en paralelo</p>	<p>El Instituto dará las facilidades necesarias para la conexión de los equipos en red.</p>	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

		siguientes modelos que actualmente están en operación: <ul style="list-style-type: none"> • C4507R-E • C3560-48PS • C2950G-48-EI • C2960-24LT-L 			
13	54	SISTEMA MEDIA SENSE Referencia: La actualización de la plataforma del Centro de Contacto será sobre la marca Cisco, la opción deberá tener la certificación Solution Plus de Cisco. Debiendo entregar copia de dicha certificación. <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación CTI para eventos de pantalla QM, mediante JTAPI. • Integración con Cisco MediaSense. • Soporte con grabación cluster de MS. • Soporte grabación en diferentes 	¿Puede indicar la convocante si el instituto ya cuenta con el sistema Media Sense? ¿Qué versión? O ¿hay que agregarlo?	El Instituto no cuenta con el sistema Media Sense, por lo anterior, el Licitante lo deberá de considerar en su propuesta técnica.	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

		cluster de UCM. • Monitoreo de voz en vivo. • Soporte de grabación SRTP. • Formato .wav encrypted a .ewav StartFragment EndFragment. • Almacenamiento permanente como. ewav (8 bit).			
14	54	SOPORTE SRTP bullet de consideraciones integración grabadora: Soporte de sistema grabación SRTP.	Referencia: Para el soporte SRTP ¿La convocante cuenta con entidad certificadora? ¿Hay algún componente que se debe integrar externo a Cisco o lista de material solicitado?	Si se cuenta con entidad certificadora. No se requiere ningún componente externo.	DERFE
15	54	GRABACION DE AUDIO Y PANTALLAS Referencia Sección: Grabación de audio y pantallas evaluación y monitorización en directo del audio y pantallas, el sistema debe tener la capacidad de detectar cuando un	¿La detección de audio alterado a que se refiere?	Se refiere a la posibilidad de alterar el archivo almacenado.	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

		archivo de audio ha sido alterado por cualquier vía			
16	52	<p>CONSIDERACIONES PARA INSTALAR Y CONFIGURAR LOS NUEVOS EQUIPOS</p> <p>"c) Expressway C y E 11.x El Proveedor debe hacer la puesta a punto que facilite el establecimiento de un canal seguro para conversaciones de video desde la página web del Instituto.</p> <p>d) Jabber Guest 11.x El Proveedor debe configurar el componente para habilitación multicanal entre el agente y el ciudadano que así lo solicite desde la página web del</p>	<p>Para la correcta operación de ambas aplicaciones se requieren elementos y configuraciones adicionales en infraestructura de terceros tales como</p> <p>1- Configuración de DNS privados y públicos 2- Todas las aplicaciones de colaboración deben de contar con un FQDN 3- Se debe contar con firewall (licencias y puertos) con funciones de DMZ para las conexiones Edge de los expressway 4- Se debe contar con un domino publico donde se puedan realizar configuraciones de SRV Records 5- Se debe contar con un certificado público con opciones de SAN names adicionales asociados al dominio principal donde se pretenda dar acceso a los ciudadanos 6- Se debe contar con una entidad certificadora local para los certificaciones internos</p> <p>1. ¿Puede la convocante especificar si cuenta con los elementos</p>	<p>1. El instituto cuenta con los requerimientos.</p> <p>1.1 Atendida con la respuesta al numeral 1 de la presente pregunta</p> <p>2. Las configuraciones se realizarán por el Instituto a solicitud puntual del Proveedor.</p> <p>3. El Instituto proporcionará el certificado.</p> <p>3.1 No aplica.</p> <p>3.2 No aplica.</p> <p>4. El instituto cuenta con la entidad certificadora y estos se generarán a solicitud puntual del Proveedor.</p>	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

**ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS**

		Instituto, cumpliendo con identidad grafica del Instituto."	anteriores para la correcta operación de los Expressway y Jabber Guest? 1.1 ¿En caso contrario, puede especificar si los proveedores deben de considerar algunos de dichos elementos en las propuestas? 2. ¿Las configuraciones en los DNS Públicos / Privados serán realizadas por personal del INE? 3. ¿El certificado público será proporcionado por el INE? 3.1 ¿En caso contrario puede especificar por cuanto tiempo deberá ser cotizado dicho certificado? 3.2 ¿Se debe considerar alguna característica o marca en particular para el certificado público? 4. ¿Cuenta la convocante con entidad certificadora local para los certificados utilizados para las conexiones Edge?		
17	37	REQUERIMIENTOS DE INSTALACION PARA LOS NUEVOS EQUIPOS inciso b) requerimiento de hardware	Para la instalación física de los equipos, ¿Puede la convocante especificar si cuenta con espacio en rack suficiente para todos los equipos? ¿Cuenta la convocante con	El Instituto cuenta con los espacios suficientes en rack.	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

			<p>condiciones eléctricas adecuadas para todos los equipos?</p> <p>¿Las conexiones de la acometida de la PSTN está en el mismo site donde se instalarán los equipos?</p> <p>¿Puede la convocante especificar la distancia entre la acometida y los equipos gateways?</p> <p>¿Se debe considerar por los participantes algún accesorio o adecuación en los site para la instalación de los equipos?</p>	<p>El Instituto cuenta con las condiciones eléctricas adecuadas.</p> <p>Las conexiones se encuentran en el mismo Site.</p> <p>La distancia entre la acometida y los equipos de comunicaciones es de aproximadamente 20 metros.</p> <p>No es necesario considerar alguna adecuación en el site, pero si deberán de considerar los accesorios para el montaje de los equipos en gabinete de 19".</p>	
18	43	<p>POLIZAS DE SOPORTE VIGENTES PARA LA INFRAESTRUCTURA ACTUAL</p> <p>antepenúltimo párrafo 2.1.2 Para los equipos con los que cuenta actualmente el INE "Para conocimiento de los licitantes, se listan a</p>	<p>¿Puede la convocante especificar si cuenta con pólizas de soporte vigentes con el fabricante o algún proveedor, para en caso de ser necesario incluirlos durante las actividades de implementación, ya sea para acceder a actualizaciones de software o reemplazo de partes dañadas?</p>	<p>Para componentes actuales de hardware no se considera ninguna actividad por realizar por parte del Proveedor.</p>	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.



ANEXO 1
PREGUNTAS Y RESPUESTAS


		continuación los componentes con los que actualmente cuenta el Instituto en el Centro de Contacto INETEL."			
--	--	--	--	--	--

-----FIN DE TEXTO-----

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No.
LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

Anexo 2
Repreguntas



JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

ANEXO 2
REPREGUNTAS

Licitante: Sonda México, S.A de C.V.

Número de Repregunta	Página de la convocatoria	Referencia	Repregunta	Respuesta	Area que responde
1		Pregunta 2 de Sonda	En caso de que cambie el número de parte por parte del fabricante, solicitan carta. Es correcto entender que esa carta debe ser emitida por el licitante, ya que el fabricante en sus políticas de emisión de cartas especiales tardan 7 días hábiles impidiendo entregar esa carta el 17 de agosto de 2017 día de presentación de ofertas, impidiendo así la participación.	La carta podrá ser emitida por el fabricante o el licitante, con la evidencia del número de parte anterior y sus características y la nueva referencia y sus nuevas características resaltando los cambios que se dieron en dicho número de parte.	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores DERFE
2		Pregunta 3 de GBNETWORKS, 10 y 33 de Sonda	Es correcto que presentando la liga de internet oficial de CISCO donde nombra los fabricantes certificados se cumpla con este punto, ya que solicitar una carta especial de CISCO tarda 7 días hábiles en emitirla, impidiendo así la participación.	Si es correcto, deberá entregar impresión y la liga URL acompañada de carta emitida por el fabricante de la solución Cisco o del fabricante de la solución de grabación que cumple con el programa de certificación Solution Plus. No se acepta carta emitida por el Licitante.	DERFE

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

**ANEXO 2
REPREGUNTAS**

Licitante: Sonda México, S.A de C.V.

Número de Repregunta	Página de la convocatoria	Referencia	Repregunta	Respuesta	Área que responde
3		39 y 40 Sonda	La convocante a considerado el incremento presupuestal de solicitar el nivel de servicio SMARTNET en caso negativo se acepta que ofertemos el Partner Suport donde el proveedor compra la garantía de CISCO y administra y gestiona las garantías ante el cliente	Es correcto, la convocante consideró el requerimiento del soporte de smartnet para la presente convocatoria.	DERFE
4		3 de Sonda	Del clúster de telefonía en que versión será entregado para la integración de Contac Center	El sistema de telefonía de la marca Cisco será entregado en la versión 11.0.1.20000-2.	DERFE

-----FIN DE TEXTO-----



LICITANTES



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

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA No. LP-INE-019/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL.

10 DE AGOSTO DE 2017

Nombre de la empresa	Nombre y correo electrónico	Firma	Hora
Sonde Mexico S de CV	Renzo Marcelo Bujá Garduño Renzo.Buja@sonde.com		10:00
GIB Networks	Juan Jose Gutierrez jgutierrez@gibnetworks.mx		10:10