

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

## **LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA**

**No. LP-INE-019/2017**

**“ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE  
SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE  
INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO  
INETEL”**

**ACTA DE FALLO**

**4 DE SEPTIEMBRE DE 2017**

**ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA NÚMERO LP-INE-019/2017, PARA LA "ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL".**

El presente documento se emite en el marco de la reforma a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en materia político-electoral, en particular los artículos 41 base V, Apartado A y 134 párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y de conformidad con 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.



**ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA NÚMERO 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, sita en Periférico Sur número 4124, sexto piso, Colonia Jardines del Pedregal, Delegación Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, se lleva a cabo el acto en el que se da a conocer el fallo de la Licitación Pública Internacional Abierta Número LP-INE-019/2017 para tratar los asuntos del siguiente:

### **ORDEN DEL DÍA**

1. Declaratoria oficial del acto de fallo.
2. Informe del contenido de los documentos que contiene el Análisis de la Documentación Legal y Administrativa, de la Evaluación Técnica y Económica de las proposiciones presentadas y emisión del fallo.
3. Firma del acta correspondiente al acto de fallo.

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA NÚMERO 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, el suscrito, Lic. Alejandro Mauricio Mateos Fernández, en mi carácter de Subdirector de Adquisiciones, adscrito a la Dirección Ejecutiva de Administración del Instituto Nacional Electoral, siendo las 16:00 horas del día 4 de septiembre de 2017, declaro formalmente abiertos los trabajos para iniciar el acto en el que se da a conocer el fallo de la Licitación Pública Internacional Abierta Número 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 AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA NÚMERO 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, sita en Periférico Sur número 4124, sexto piso, Colonia Jardines del Pedregal, Delegación Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, en observancia al **primer punto** del orden del día, siendo las 16:00 horas del día 4 de septiembre de 2017, se dio lectura a la declaratoria oficial del acto en el que se da a conocer el fallo y se continuó con el desarrollo del mismo de conformidad con lo previsto en el artículo 45 del Reglamento del Instituto Federal Electoral en materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios vigente (en lo sucesivo el REGLAMENTO), y el numeral 6.3. de la convocatoria de la Licitación indicada al rubro; asistiendo el servidor público cuyo nombre y firma aparece al final del acta en el día, lugar y hora previstos, para llevar a cabo el presente acto en el que se da a conocer el fallo 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 vigente (en lo sucesivo las POBALINES), este acto fue presidido por el Lic. Alejandro Mauricio Mateos Fernández, Subdirector de Adquisiciones, del Instituto Nacional Electoral.-----

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

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

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

De conformidad con el tercer párrafo del artículo 67 de las POBALINES y el segundo párrafo del numeral 5. de la convocatoria, el análisis cualitativo de la documentación legal y administrativa fue realizado por la Dirección de Recursos Materiales y Servicios a través de los servidores públicos: Lic. José Carlos Ayuardo Yeo, Director de Recursos Materiales y Servicios y por el Lic. Alejandro Mauricio Mateos Fernández, Subdirector de Adquisiciones; determinando que los licitantes que se enlistan a continuación, **SÍ CUMPLEN** con los requisitos legales y administrativos solicitados en la convocatoria del presente procedimiento, según se detalla en el **Anexo 1** denominado “**Análisis de la Documentación Legal y Administrativa (conforme los numerales 4.1. y 5. segundo párrafo de la convocatoria)**”, en donde se expresan todas las razones legales y administrativas que sustentan tal determinación, mismo que forma parte de la presente acta.-----

**Licitantes que Sí cumplen legal y administrativamente**

**SONDA MÉXICO, S.A. DE C.V.**  
**GBNETWORKS, S.A. DE C.V.**

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA NÚMERO LP-INE-019/2017, PARA LA “ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL”.

**Evaluación técnica** -----

De conformidad con el tercer párrafo del artículo 67 de las POBALINES y el numeral 5.1. “**Criterios de evaluación técnica**” de la convocatoria, la evaluación técnica fue realizada por la Dirección de Infraestructura y Tecnología Aplicada adscrita a la Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores, a través de los Servidores Públicos: Lic. Julio Alberto Carrillo Martínez, Director de Infraestructura y Tecnología Aplicada; por el Lic. Raúl Cardiel Cortés, Líder de Proyecto de Herramientas Tecnológicas; por el Geog. Víctor Ilán Tapia Berrón, Supervisor de Conectividad Interna y Externa; por el C. Arturo Amador Núñez, Subdirector de Monitoreo y Continuidad de la Operación y por el Lic. Enrique Cancoco Pérez, Técnico en Soporte a Equipo de Cómputo y Comunicaciones; informando el resultado desglosado de la oferta técnica de los licitantes participantes evaluados a través del mecanismo de evaluación binario, mismo que se detalla en el **Anexo 2 “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.-----

Con fundamento en la fracción I del artículo 45 del REGLAMENTO y los numerales 5.1. y 14.1. inciso 1) de la convocatoria, **SE DESECHA TÉCNICAMENTE** para la **partida única**, la oferta del licitante **GBNETWORKS, S.A. DE C.V.**, al no cumplir con lo solicitado en la convocatoria, sus anexos, así como lo señalado en la junta de aclaraciones del presente procedimiento de contratación, lo anterior, en términos del detalle de la evaluación que se describe en el **Anexo 2** denominado “**Evaluación Técnica (conforme a los numerales 4.2. y 5.1. de la convocatoria)**” que contiene las razones técnicas que sustentan el resultado de la evaluación y que forma parte integral de la presente acta.-----

De conformidad con la fracción II del artículo 45 del REGLAMENTO, así como el numeral 5.1. de la convocatoria, en la presente acta se hace constar que la proposición del licitante **SONDA MÉXICO, S.A. DE C.V.**, **SÍ CUMPLE TÉCNICAMENTE** para la partida única, con los requisitos establecidos en la convocatoria a la licitación, sus anexos, así como lo señalado en la Junta de Aclaraciones del presente procedimiento de contratación; tal y como se detalla en el **Anexo 2 “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.-----

**Evaluación económica** -----

De conformidad con el tercer párrafo del artículo 67 de las POBALINES y el numeral 5.2. “**Criterios de evaluación económica**” de la convocatoria, la evaluación económica fue realizada por la Dirección de Recursos Materiales y Servicios a través de los servidores públicos: Lic. José Carlos Ayluardo Yeo, Director de Recursos Materiales y Servicios y por el Lic. Alejandro Mauricio Mateos Fernández, Subdirector de Adquisiciones; informando el resultado desglosado de la oferta económica del licitante cuya oferta cumplió legal, administrativa y técnicamente, por lo que resultó susceptible de evaluarse económicamente, a través del mecanismo de evaluación binario, mismo que se detalla en el **Anexo 3 “Evaluación Económica (conforme a los numerales 4.3. y 5.2. de la convocatoria)”**, en donde se expresan las razones económicas que sustentan tal determinación, mismo que forma parte integral de la presente acta. -----

**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 **SONDA MÉXICO, S.A. DE C.V.**, en lo que se refiere al Apartado a) Requerimientos de licencia para agentes y supervisores, conforme a las cantidades mínimas y máximas de licencias señaladas en la convocatoria, considerando los precios unitarios ofertados en dólares americanos para las mismas; en lo referente a los Apartados b) Requerimiento de hardware, c) Requerimiento de

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA NÚMERO LP-INE-019/2017, PARA LA "ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL".

software y d) Requerimiento de servicios, conforme a las cantidades señaladas, considerando los precios unitarios ofertados en dólares americanos para cada uno de los Requerimientos de Hardware, Software y Servicios que se detallan a continuación; tal y como se detalla en el **Anexo 4** denominado "Oferta Económica presentada por el Licitante que resultó adjudicado conforme lo señalado en el Acta de Fallo" y que forma parte de la presente acta.-----

Precios ofertados en Dólares Americanos para la Partida única por el Licitante que resultó adjudicado: SONDA MÉXICO, S.A. DE C.V. -----

**a) Requerimientos de licencia para agentes y supervisores**

Unidad de Medida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Descripción	Precio Unitario USD
Licencia Mínimos/Máximos	248	620	Licencia para agente inbound/outbound PCCE Premium (voz, email, chat, redes sociales)	
			CC-UPG-BUNDLE Contact Center Enterprise Upgrade Bundle (cantidad:190 licencias)	\$ 196,159.5193
			CCE-PAC-BUNDLE Packaged CCE (cantidad 58 licencias)	\$ 59,025.2509
			CCE-PAC-ADDON	\$ 2,574.0335
	5	12	Licencia perpetua de Expressway (para la conectividad entre clientes y Agentes vía video) y de RMS para sesiones simultáneas de Video (R-UCL-UCM-LIC-K9 Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery)	\$ 1,391.2998
	130	325	Licencia de software de Sistema de Grabación de agentes de audio y pantallas	\$ 1,722.4220
200	500	Licencia de software para TTS (Text-to-Speech)	\$ 1,030.2900	

**b) Requerimiento de hardware**

Unidad de Medida	Cantidad	Descripción	Precio Unitario antes de IVA en USD
Hardware	3	Servidores para la instalación del Software de la aplicación de Contact Center Package para el módulo de SocialMiner que se encarga de atender solicitudes vía redes sociales e email, el módulo de VVB (VXML) el cual da la funcionalidad de poder (BE7H-M4-K9 Cisco Business Edition 7000H Svr (M4), Export Restrict. SW)	\$ 15,839.5197
	1	Servidor con aplicativos: VVB (VXML), Expressways C/E para conectividad vía Internet y Jabber Guest para sesiones de audio/video con terceros (BE7M-M4-K9 Cisco Business Edition 7000M Svr (M4), Export Restricted SW)	\$ 8,537.1371
	2	Ruteadores de Voz con 16 E1s cada uno con fuente de energía redundante y recursos de digitalización de voz. (ISR4451-X-V/K9 Cisco ISR 4451 UC Bundle, PVD4-64, UC Lic,CUBE25)	\$ 25,922.3601
	1	Cluster de switches para centro de datos APIC (ACI-C9336-B3-EAL ACI Bundle with 2 9336, 2 9396PX Leafs, 4/8QSFP and APIC Clu)	\$ 104,582.1706
	1	Servidor(es) de Aplicaciones para Grabación Voz y Pantallas	\$ 46,786.0689
	50	Diademas monoaurales inalámbricas (Over-the-head)	\$ 305.0181

ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA NÚMERO LP-INE-019/2017, PARA LA “ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL”.

**c) Requerimiento de software**

Unidad de Medida	Cantidad	Descripción	Precio Unitario antes de IVA en USD
Licencias / Software	1	Licencias perpetuas para Agentes de Contact Center Enterprise Existentes de versión 8.5 a versión 11.5 Contact Center Package (CC-UPG-BUNDLE Contact Center Enterprise Upgrade Bundle)	\$ 62.5660
	1	Licencias perpetuas para Agentes de Contact Center Express Existentes de versión 8.5 a versión 11.5 Contact center Package (CCE-PAC-BUNDLE Packaged CCE)	\$ 9,251.6726
	7	Licencias perpetuas para VMware vSphere STD usadas para virtualizar y optimizar espacio en servidores, por cada servidor BE7k-H y 1 para el BE7k-M (VMW-VSP-STD-3A= VMware vSphere 6 Standard (1 CPU), 3-yr, Support Required)	\$ 1,136.5110
	1	Licencias perpetuas de Expressway (para la conectividad entre clientes y Agentes vía video) y de RMS para sesiones simultáneas de Video (R-UCL-UCM-LIC-K9 Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery)	\$ 0.0000
	1	Licencias Perpetuas de Cisco Unified SIP Proxy (CUSP) para el ruteo inteligente de llamadas (L-CUSP-SL-30= CUSP Smart License enabled for 30 CPS)	\$ 15,451.2921
	1	Licencia Perpetua de ACI (Application Centric Infrastructure)	\$ 7,746.2200

**d) Requerimiento de servicios**

Unidad de Medida	Cantidad	Descripción	Precio Unitario antes de IVA en USD
Servicios	1	Servicios de instalación y mantenimiento (primeros 12 meses) por parte del proveedor adjudicado	\$ 314,317.4301
	2	50 horas de servicio en sitio	\$ 10,130.1918

Lo anterior, en virtud de que la **oferta presentada** para la **partida única** por el **licitante SONDA MÉXICO, S.A. DE C.V.**; resultó **solvente** porque cumple con los requisitos legales, administrativos, 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 conforme se señaló en la convocatoria (página 13 de 85).

Derivado de la emisión del fallo y en atención a lo señalado en la fracción V del artículo 45 del REGLAMENTO, se indica al representante legal del licitante adjudicado para la partida única, que **deberá presentar** en la Subdirección de Adquisiciones de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios del Instituto Nacional Electoral, la documentación que fuera requerida en el numeral 7.1. denominado “**Posterior al fallo para personas físicas y morales**” de la convocatoria del presente procedimiento, **al día hábil siguiente de la presente notificación del fallo**, para efectos de iniciar los trámites para formalizar el contrato. Asimismo el licitante adjudicado, por conducto de su representante legal deberá presentarse el día **19 de septiembre de 2017**, en el Departamento de Contratos, de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios, en Periférico Sur número 4124, sexto piso, Colonia Jardines del Pedregal, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01900, en la Ciudad de México, a las 17:00 horas para la **firma del contrato**.

**ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA NÚMERO LP-INE-019/2017, PARA LA “ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL”.**

De conformidad con lo preceptuado en la fracción II y último párrafo del artículo 57 del REGLAMENTO y artículo 124 de las POBALINES, el **licitante adjudicado** para la partida única **deberá presentar la garantía de cumplimiento** del contrato, por el equivalente al 15% (quince por ciento), conforme a lo siguiente:

- De las licencias descritas en el inciso a) del Anexo 1 “Especificaciones técnicas”; del monto máximo total, sin incluir el IVA.
- De las licencias, software, hardware y servicios descritas en los incisos b), c) y d) del Anexo 1 “Especificaciones técnicas”, del monto total, sin incluir el IVA.

Deberá ser una sola garantía de cumplimiento de contrato, sumando los montos antes señalados; debiendo presentarse el día **29 de septiembre de 2017**, a las 17:00 horas, en el Departamento de Contratos, de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios, ubicada en Periférico Sur número 4124, sexto piso, Colonia Jardines del Pedregal, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01900, en la Ciudad de México; misma que será en **Dólares Americanos** y a favor del Instituto Nacional Electoral-----

A continuación y conforme al **tercer punto** del orden del día y en acatamiento a lo previsto en el artículo 45 del REGLAMENTO, se firma la presente acta, quedando de conformidad de lo que en ella se asentó. -----

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

En cumplimiento a lo previsto en el 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 dirección electrónica: [www.ine.mx](http://www.ine.mx) | Servicios INE | Licitaciones; asimismo podrá tener acceso a este sitio desde la página web del sistema electrónico de Información Pública Gubernamental de la Secretaría de la Función Pública (CompraNet) en el siguiente vínculo: [www.compranet.gob.mx](http://www.compranet.gob.mx) | Enlaces de interés: | Instituto Nacional Electoral y se fijará una copia de la misma en los estrados de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios, sito en Periférico Sur 4124, sexto piso, Colonia Jardines del Pedregal, Delegación Álvaro Obregón, código postal 01900, en la Ciudad de México, siendo de la exclusiva responsabilidad de los licitantes acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de la misma. Este procedimiento sustituye a la notificación personal. -----

Finalmente, no habiendo otro punto que tratar, se dio por terminado el acto de fallo a las 16:30 horas del mismo día de su inicio. -----

**Por el Instituto Nacional Electoral:**

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

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

FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA N° 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**

### **Análisis de la documentación legal y administrativa**

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

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA N° LP-INE-019/2017

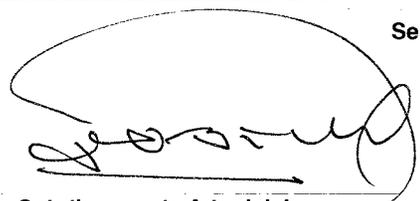
"ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL"

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

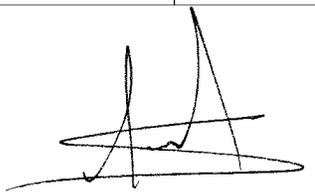
18 de agosto de 2017

Licitantes	Acreditación de personalidad jurídica	Manifestación de no encontrarse en los supuestos del artículo 59 y 79 del Reglamento	Declaración de integridad	Sector MIPyMES	Participación Conjunta
	4.1 inciso a)	4.1 inciso b)	4.1 inciso c)	4.1 inciso d)	4.1 inciso e)
SONDA MÉXICO, S.A. DE C.V.	Sí cumple	Sí cumple	Sí cumple	Sí presenta/ No aplica	No presenta
GBNETWORKS, S.A. DE C.V.	Sí cumple	Sí cumple	Sí cumple	Sí cumple	No presenta

Servidores públicos



Subdirector de Adquisiciones  
Alejandro Mauricio Mateos Fernández



Director de Recursos Materiales y Servicios  
José Carlos Ayluardo Yeo

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

Asimismo, se firma con base en el análisis realizado por la Subdirección de Adquisiciones, en virtud de la documentación que presentaron los licitantes referidos, según se hace constar en el expediente de la Licitación Pública Internacional Abierta N° LP-INE-019/2017 resguardo en la Subdirección de Adquisiciones.

FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA N° 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**

### **Evaluación Técnica**

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

Ciudad de México, 24 de agosto de 2017

**LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA N° LP-INE-019/2017**  
**ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE**  
**INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL**  
**EVALUACIÓN TÉCNICA**

**Nombre del licitante: SONDA MEXICO S.A. de C.V.**

Descripción de lo solicitado en el Anexo Técnico	Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que <b>No Cumple</b>	Foja	Fundamento Legal															
a) Requerimientos de licencias para agentes y supervisores <table border="1" data-bbox="201 686 1083 1044"> <thead> <tr> <th>TIPO</th> <th>TOTAL MÍNIMO</th> <th>TOTAL MÁXIMO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Licencia para agente inbound/outbound PCCE Premium (voz, email, chat, redes sociales)</td> <td align="center">248</td> <td align="center">620</td> </tr> <tr> <td>Licencia Jabber Guest Session (video)</td> <td align="center">5</td> <td align="center">12</td> </tr> <tr> <td>Licencia de grabación (audio y video)</td> <td align="center">130</td> <td align="center">325</td> </tr> <tr> <td>Licencias de TTS</td> <td align="center">200</td> <td align="center">500</td> </tr> </tbody> </table>	TIPO	TOTAL MÍNIMO	TOTAL MÁXIMO	Licencia para agente inbound/outbound PCCE Premium (voz, email, chat, redes sociales)	248	620	Licencia Jabber Guest Session (video)	5	12	Licencia de grabación (audio y video)	130	325	Licencias de TTS	200	500		Si cumple		15	
TIPO	TOTAL MÍNIMO	TOTAL MÁXIMO																		
Licencia para agente inbound/outbound PCCE Premium (voz, email, chat, redes sociales)	248	620																		
Licencia Jabber Guest Session (video)	5	12																		
Licencia de grabación (audio y video)	130	325																		
Licencias de TTS	200	500																		
Con base en el requerimiento de licencias de la tabla anterior, en el rubro "Licencia para agente inbound/outbound" a continuación, se especifican los números de parte que deben de ser considerados por el Licitante para integrar su propuesta. <table border="1" data-bbox="126 1185 1087 1408"> <thead> <tr> <th colspan="3">Licencia para agente inbound/outbound PCCE Premium (voz, email, chat, redes sociales)</th> </tr> <tr> <th>Cantidad</th> <th>Componente</th> <th>Que incluye cantidad y número de parte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">190</td> <td>CC-UPG-BUNDLE Contact Center Enterprise Upgrade Bundle</td> <td>1 IPCE-PREMAGTUPG IPCC ENTERPRISE PREMIUM AGENT UPGRADE 1 CON-ECMU-IPEAGTUP SWSS UPGRADES IPCC</td> </tr> </tbody> </table>	Licencia para agente inbound/outbound PCCE Premium (voz, email, chat, redes sociales)			Cantidad	Componente	Que incluye cantidad y número de parte	190	CC-UPG-BUNDLE Contact Center Enterprise Upgrade Bundle	1 IPCE-PREMAGTUPG IPCC ENTERPRISE PREMIUM AGENT UPGRADE 1 CON-ECMU-IPEAGTUP SWSS UPGRADES IPCC		Si cumple		15 al 17, 101, hoja sin folio entre 101 y 102							
Licencia para agente inbound/outbound PCCE Premium (voz, email, chat, redes sociales)																				
Cantidad	Componente	Que incluye cantidad y número de parte																		
190	CC-UPG-BUNDLE Contact Center Enterprise Upgrade Bundle	1 IPCE-PREMAGTUPG IPCC ENTERPRISE PREMIUM AGENT UPGRADE 1 CON-ECMU-IPEAGTUP SWSS UPGRADES IPCC																		

		ENTERPRISE PREMIUM AGENT UPGRADE 1 CVP-11PTSUPG CVP 11.x Port License upgrade 1 CON-ECMU-CVP11PTG SWSS UPGRADES CVP 11.x Port License upgrade 1 CVP-11X-RED-ADD CVP 11.x (CVP-11XRD-MKT CVP 11.x) Market Price Redundant Ports						
58	CCE-PAC-BUNDLE Packaged CCE	2 CVP-11X-PTS-TOTAL CVP 11.x Total No PT - Auto Gen value 1 CCE-PAC-CCX-PRM Packaged CCE Agent license promo for CCX Premium Customers 1 CON-ECMU-CCEPACCM SWSS UPGRADES Packaged CCE Promoti						

A continuación, se indican los números de parte aplicables para el resto del licenciamiento de la tabla mínimos y máximos que deberá considerar el Licitante en su propuesta técnica.

Licencia para agente <b>inbound/outbound</b> PCCE Premium	CCE-PAC-ADDON	1 CON-ECMU-SHRDPOW8 SWSS UPGRADES Packaged CCE Add-Ons. 1 CCE-PAC-M1-V11.X Packaged CCE Version 11.x 1 CCE-PAC-AGENT CCE Packaged Agent 1 CON-ECMU-CCEPAGE SWSS UPGRADES CCE Packaged Agent 2 CVP-11X-PTS-TOTAL CVP 11.x Total No PT - Auto Gen value 1 CCE-PAC-CVP-LIC-11 CVP Server and Port License PAKs for v11						
	R-UCL-UCM-LIC-K9	2 LIC-EXP-RMS Expressway Rich Media Session						

Licencia Jabber Guest Session (video)		2 CON-ECMU-LICEXPRM SWSS UPGRADES Expressway Rich Media Session					
Para el resto del licenciamiento descrito en la tabla de mínimos y máximos, el Licitante deberá considerar en su propuesta de acuerdo al requerimiento mínimo.							
b) Requerimiento de hardware Hardware necesario para la operación de la infraestructura del Centro de Contacto.							
3	Servidores para la instalación del Software de la aplicación de Contact Center Package para el módulo de SocialMiner que se encarga de atender solicitudes vía redes sociales e email, el módulo de VVB (VXML) el cual da la funcionalidad de poder (BE7H-M4-K9 Cisco Business Edition 7000H Svr (M4), ExportRestrict. SW)	1 CON-SNT-BE7HM40K SNTC-8X5XNBD Cisco Business Edition 7000H Server, Exp 2 CAB-N5K6A-NA Power Cord, 200/240V 6A North America 1 BE7K-SW-10X11X-K9 Media (no lic) for Cisco Collaboration 10.x 11.x 2 CIT2-PSU2V2-1200W 1200W V2 AC Power Supply for 2U C-Series Servers 2 CIT2-CPU-E52660D 2.60 GHz E5-2660 v3/105W 10C/25MB Cache/DDR4 2133MHz 8 CIT2-MR-1X162RU-A 16GB DDR4-2133- MHz RDIMM/PC4-17000/dual rank/x4/1.2v 1 CIT2-MRAID12G Cisco 12G SAS Modular Raid Controller 1 CIT2-MRAID12G-4GB Cisco 12Gbps SAS 4GB FBWC Cache module (Raid 0/1/5/6) 1 CIT2-PCI-1B-240M4 Right PCIe Riser Board (Riser 1) (3 x8) for 6 PCI slots 2 CIT2-PCIE-IRJ45 Intel i350 Quad Port 1Gb Adapter 1 R2XX-RAID5 Enable RAID 5 Setting 20 CIT2-HD300G15K12G 300GB 12G SAS 15K RPM SFF HDD 1 VIRT-LIC-NONE		Si cumple		18 al 25, 67 al 81, 83 al 85 y 106, 194 al 198, 114 al 123	
1	Servidor con aplicativos: VVB (VXML), Expressways C/E para conectividad vía Internet y JabberGuest para sesiones de audio/video con terceros (BE7M-M4-K9 Cisco Business Edition 7000M Svr (M4), ExportRestricted SW)	1 CON-SNT-BE7MM4K9 SNTC-8X5XNBD Cisco Business Edition 7000M Server, Exp 2 CAB-N5K6A-NA Power Cord, 200/240V 6A North America 1 BE7K-SW-10X11X-K9 Media (no lic) for Cisco Collaboration 10.x 11.x 1 VIRT-LIC-NONE 2 CIT2-PSU2V2-1200W 1200W V2 AC Power Supply for 2U C-Series Servers					

		<p>2 CIT2-PCIE-IRJ45 Intel i350 Quad Port 1Gb Adapter</p> <p>1 CIT2-PCI-1B-240M4 Right PCIe Riser Board (Riser 1) (3 x8) for 6 PCI slots</p> <p>1 CIT2-CPU-E52680D 2.50 GHz E5-2680 v3/120W 12C/30MB Cache/DDR4 2133MHz</p> <p>1 R2XX-RAID5 Enable RAID 5 Setting</p> <p>4 CIT2-MR-1X162RU-A 16GB DDR4-2133-MHz RDIMM/PC4-17000/dual rank/x4/1.2v</p> <p>1 CIT2-MRAID12G Cisco 12G SAS Modular Raid Controller</p> <p>1 CIT2-MRAID12G-1GB Cisco 12Gbps SAS 1GB FBWC Cache module (Raid 0/1/5/6)</p> <p>12 CIT2-HD300G10K12G 300GB 12G SAS 10K RPM SFF HDD</p>					
2	<p>Ruteadores de Voz con 16 E1s cada uno con fuente de energía redundante y recursos de digitalización de voz. (ISR4451-X-V/K9 Cisco ISR 4451 UC Bundle, PVDM4-64, UC Lic,CUBE25)</p>	<p>1 CON-SNT-ISR4451-X SNTC-8X5XNBD Cisco ISR 4451 UC Bu</p> <p>1 SL-44-IPB-K9 IP Base License for Cisco ISR 4400 Series</p> <p>16 CAB-E1-RJ45BNC E1 Cable RJ45 to Dual BNC (Unbalanced)</p> <p>1 MEM-4400-4GU8G 4G to 8G DRAM Upgrade (4G+4G) for Cisco ISR 4400</p> <p>1 PVDM4-64U256 PVDM4 64-channel to 256-channel factory upgrade</p> <p>1 PWR-4450-AC AC Power Supply for Cisco ISR 4450 and ISR4350</p> <p>2 CAB-AC AC Power Cord (North America), C13, NEMA 5-15P, 2.1m</p> <p>2 FL-CUBEE-25, Unified Border Element Enterprise License - 25 sessions</p> <p>2 POE-COVER-4450 Cover for empty POE slot on Cisco ISR 4450</p> <p>1 NIM-BLANK Blank faceplate for NIM slot on Cisco ISR 4400</p> <p>2 SM-S-BLANK Removable faceplate for SM slot on Cisco 2900,3900,4400 ISR</p> <p>1 MEM-4400-DP-2G 2G DRAM (1 DIMM) for Cisco ISR 4400 Data Plane</p> <p>1 MEM-FLASH-8G 8G Compact Flash Memory for Cisco ISR 4450</p> <p>1 SL-44-UC-K9 Unified Communication License for Cisco ISR 4400 Series</p> <p>1 SISR4400UK9-316S Cisco ISR 4400 Series IOS XE Universal</p>					

5

		1 NIM-8MFT-T1/E1 8 port Multiflex Trunk Voice/Clear-channel Data T1/E1 Module 1 PVDM4-256 256-channel DSP module 1 NIM-8MFT-T1/E1 8 port Multiflex Trunk Voice/Clear-channel Data T1/E1 Module 1 PVDM4-256 256-channel DSP module 1 PWR-4450-AC/2 AC Power Supply (Secondary PS) for Cisco ISR 4450						
1	Cluster de switches para centro de datos APIC (ACI-C9336-B3-EAL ACI Bundle with 2 9336, 2 9396PX Leafs, 4/8QSFP and APIC Clu)	1 APIC-CLUSTER-M2 APIC Cluster - Medium Configurations (Up to 1000 Edge Ports) 1 CON-SSSNP-APIC3M2 SOLN SUPP 24X7X4 APIC Cluster - Medium Configurations (Up 1 APIC-SERVER-M2 APIC Appliance - Medium Configuration (Upto 1000 Edge Ports) 2 APIC-A03-D600GA2 2.5" 600GB, 10K RPM, SAS 6Gb 1 APIC-MRAID12G Avila Cisco 12G SAS Modular Raid Controller (Raid 0/1) 1 APIC-PSU1-770W 770W power supply for USC C-Series 1 APIC-USBFLSHB-16GB UCS Servers 16GB Flash USB Drive 1 APIC-TPM2-001 Trusted Platform Module 2 APIC-CPU-E52609D 1.90 GHz E5-2609 v3/85W 6C/15MB Cache/DDR4 1600MHz 4 APIC-MR-1X162RU-A 16GB DDR4-2133-MHz RDIMM/PC4-17000/dual rank/x4/1.2v 1 R2XX-RAID0 Enable RAID 0 Setting 1 APIC-PSU1-770W 770W power supply for USC C-Series 1 APIC-PCIE-CSC-02 Cisco VIC 1225 Dual Port 10Gb SFP+ CNA 2 CAB-C13-CBN Cabinet Jumper Power Cord, 250 VAC 10A, C14-C13 Connectors 1 APIC-DK9-1.2 APIC Base Software Release 1.2 1 APIC-SERVER-M2 APIC Appliance - Medium Configuration (Upto 1000 Edge Ports) 2 APIC-A03-D600GA2 2.5" 600GB, 10K RPM, SAS 6Gb 1 APIC-MRAID12G Avila Cisco 12G SAS Modular Raid Controller (Raid 0/1)						

		1 APIC-PSU1-770W 770W power supply for USC C-Series 1 APIC-USBFLSHB-16GB UCS Servers 16GB Flash USB Drive 1 APIC-TPM2-001 Trusted Platform Module 2 APIC-CPU-E52609D 1.90 GHz E5-2609 v3/85W 6C/15MB Cache/DDR4 1600MHz 4 APIC-MR-1X162RU-A 16GB DDR4-2133-MHz RDIMM/PC4-17000/dual rank/x4/1.2v 1 R2XX-RAID0 Enable RAID 0 Setting 1 APIC-PSU1-770W 770W power supply for USC C-Series 1 APIC-PCIE-CSC-02 Cisco VIC 1225 Dual Port 10Gb SFP+ CNA 2 CAB-C13-CBN Cabinet Jumper Power Cord, 250 VAC 10A, C14-C13 Connectors 1 APIC-DK9-1.1 APIC Base Software Release 1.1 1 APIC-SERVER-M2 APIC Appliance - Medium Configuration (Upto 1000 Edge Ports) 2 APIC-A03-D600GA2 2.5" 600GB, 10K RPM, SAS 6Gb 1 APIC-MRAID12G Avila Cisco 12G SAS Modular Raid Controller (Raid 0/1) 1 APIC-PSU1-770W 770W power supply for USC C-Series 1 APIC-USBFLSHB-16GB UCS Servers 16GB Flash USB Drive 1 APIC-TPM2-001 Trusted Platform Module 2 APIC-CPU-E52609D 1.90 GHz E5-2609 v3/85W 6C/15MB Cache/DDR4 1600MHz 4 APIC-MR-1X162RU-A 16GB DDR4-2133-MHz RDIMM/PC4-17000/dual rank/x4/1.2v 1 R2XX-RAID0 Enable RAID 0 Setting 1 APIC-PSU1-770W 770W power supply for USC C-Series 1 APIC-PCIE-CSC-02 Cisco VIC 1225 Dual Port 10Gb SFP+ CNA 2 CAB-C13-CBN Cabinet Jumper Power Cord, 250 VAC 10A, C14-C13 Connectors 1 APIC-DK9-1.2 APIC Base Software Release 1.2 1 APIC-SD120GBKS4-EV 120 GB 2.5 inch Enterprise Value 6G SATA SSD					
--	--	---	--	--	--	--	--

		1 APIC-SD120GBKS4-EV 120 GB 2.5 inch Enterprise Value 6G SATA SSD 1 APIC-SD120GBKS4-EV 120 GB 2.5 inch Enterprise Value 6G SATA SSD 4 QSFP-H40G-AOC7M= 40GBASE Active Optical Cable, 7m 2 N9K-C9396PX Nexus 9300 48p 1/10G SFP+ & additional uplink module req. 2 CON-SNTP-9396PX SNTC-24X7X4 Nexus 9300 with 48p 2 ACI-N9KDK9-11.2 Nexus 9500 or 9300 ACI Base Software NX-OS Rel 11.2 2 N9K-C9300-ACK Nexus 9K Fixed Accessory Kit 2 N9K-C9300-RMK Nexus 9K Fixed Rack Mount Kit 2 N9K-M6PQ-E ACI capable Uplink Module for Nexus 9300, 6p 40G QSFP 6 N9K-C9300-FAN2-B Nexus 9K Fan 2, Port-side Exhaust 4 CAB-C13-CBN Cabinet Jumper Power Cord, 250 VAC 10A, C14-C13 Connectors 4 N9K-PAC-650W-B Nexus 9300 650W AC PS, Port-side Exhaust 2 N9K-C9336PQ Nexus 9K ACI Spine, 36p 40G QSFP+ 2 CON-SNTP-9336PQ SNTC-24X7X4 Nexus 9336 ACI Spine switch with 36p 2 ACI-N9KDK9-11.2 Nexus 9500 or 9300 ACI Base Software NX-OS Rel 11.2 2 N9K-C9300-ACK Nexus 9K Fixed Accessory Kit 2 N9K-C9300-RMK Nexus 9K Fixed Rack Mount Kit 4 N9K-C9300-FAN3-B Nexus 9300 Fan 3, Port-side Exhaust 4 CAB-C13-CBN Cabinet Jumper Power Cord, 250 VAC 10A, C14-C13 Connectors 6 SFP-H10GB-ACU7M= Active Twinax cable assembly, 7m 1 ASF-DCV1-G-ACI-BUN Cisco DC Deployment Service for ACI Starter Kit 4 GLC-TE= 1000BASE-T SFP transceiver module for Category 5 copper wire							
1	Servidor de Aplicaciones para Grabación Voz y Pantallas	El proveedor deberá entregar todo el hardware necesario para satisfacer lo							

		especificado en el anexo1 de las presentes bases de licitación.																									
50	Diademas monoaurales inalámbricas (Over-the-head)	Con capacidad de conectarse a la PC, móviles, y teléfonos de escritorio, con cifrado de 64 bit, soporte de batería arriba de 9 horas en uso, con un peso aproximado de 72 gramos, Frecuencias de operación inalámbrica DECT 6.0 con un rango de 9 metros entre la base y la diadema, bluetooth v2.1, Con protección auditiva de niveles por arriba de los 118dBA																									
<p>Para switches, servidores y enrutadores el Proveedor deberá entregar copia simple del documento que avale el cumplimiento de la Norma: Norma Oficial Mexicana NOM-019-SCFI-1998 o su equivalente: ANSI/UL 60950-1 Second Edition Information Technology Equipment-Safety-Part 1: General Requirements (Ed. 2 Mar 27 2007) aprobada por el American National Standards Institute (ANSI), así como sus actualizaciones, o CAN/CSA-C22.2 No. 60950-1-07 Second Edition Information Technology Equipment-Safety-Part 1: General Requirements (Bi-National Standard with UL 60950-1), aprobada por el Standards Council of Canada, así como sus actualizaciones.</p>																											
<p>c) Requerimiento de software</p> <p>Software necesario para la operación de la infraestructura del Centro del Contacto.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cantidad</th> <th>Componente</th> <th>Que incluye cantidad y número de parte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="9">1</td> <td rowspan="9">CC-UPG-BUNDLE Contact Center Enterprise Upgrade Bundle</td> <td>1 IPCE-AGENTSUPG UCC Enterprise Agent Licenses Upgrade</td> </tr> <tr> <td>1 CON-ECMU-IPCEAGEN SWSS UPGRADES UCC Enterprise Agent</td> </tr> <tr> <td>1 CCBU-LICENSE CCBU LicenseDocument</td> </tr> <tr> <td>1 CVP-UPG CVP Upgrade</td> </tr> <tr> <td>1 CON-ECMU-CVPUPG SWSS UPGRADES CVP Upgrade</td> </tr> <tr> <td>1 CVP-11-SERVER-SW CVP 11.0 Server Software (with media for 11.0 and 11.5)</td> </tr> <tr> <td>1 CVP-FL-VXML IOS VoiceXML Browser Feature License, Bundled with CVP</td> </tr> <tr> <td>1 CVP-VVB-11-SW VVB 11.X Server Software</td> </tr> <tr> <td>1 CCE-PAC-M1 CCE and CVP Deployment Package M1</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">1</td> <td rowspan="4">CCE-PAC-BUNDLE Packaged CCE</td> <td>1 CON-ECMU-CCEPACM SWSS UPGRADES CCE and CVP Deployment Package M1</td> </tr> <tr> <td>1 CCE-PAC-M1-V11.X Packaged CCE Version 11.x</td> </tr> <tr> <td>4 CVP-11-SERVER-SW CVP 11.0 Server Software (with media for 11.0 and 11.5)</td> </tr> <tr> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Cantidad	Componente	Que incluye cantidad y número de parte	1	CC-UPG-BUNDLE Contact Center Enterprise Upgrade Bundle	1 IPCE-AGENTSUPG UCC Enterprise Agent Licenses Upgrade	1 CON-ECMU-IPCEAGEN SWSS UPGRADES UCC Enterprise Agent	1 CCBU-LICENSE CCBU LicenseDocument	1 CVP-UPG CVP Upgrade	1 CON-ECMU-CVPUPG SWSS UPGRADES CVP Upgrade	1 CVP-11-SERVER-SW CVP 11.0 Server Software (with media for 11.0 and 11.5)	1 CVP-FL-VXML IOS VoiceXML Browser Feature License, Bundled with CVP	1 CVP-VVB-11-SW VVB 11.X Server Software	1 CCE-PAC-M1 CCE and CVP Deployment Package M1	1	CCE-PAC-BUNDLE Packaged CCE	1 CON-ECMU-CCEPACM SWSS UPGRADES CCE and CVP Deployment Package M1	1 CCE-PAC-M1-V11.X Packaged CCE Version 11.x	4 CVP-11-SERVER-SW CVP 11.0 Server Software (with media for 11.0 and 11.5)			Si cumple		26 al 28, 106 al 108	
Cantidad	Componente	Que incluye cantidad y número de parte																									
1	CC-UPG-BUNDLE Contact Center Enterprise Upgrade Bundle	1 IPCE-AGENTSUPG UCC Enterprise Agent Licenses Upgrade																									
		1 CON-ECMU-IPCEAGEN SWSS UPGRADES UCC Enterprise Agent																									
		1 CCBU-LICENSE CCBU LicenseDocument																									
		1 CVP-UPG CVP Upgrade																									
		1 CON-ECMU-CVPUPG SWSS UPGRADES CVP Upgrade																									
		1 CVP-11-SERVER-SW CVP 11.0 Server Software (with media for 11.0 and 11.5)																									
		1 CVP-FL-VXML IOS VoiceXML Browser Feature License, Bundled with CVP																									
		1 CVP-VVB-11-SW VVB 11.X Server Software																									
		1 CCE-PAC-M1 CCE and CVP Deployment Package M1																									
1	CCE-PAC-BUNDLE Packaged CCE	1 CON-ECMU-CCEPACM SWSS UPGRADES CCE and CVP Deployment Package M1																									
		1 CCE-PAC-M1-V11.X Packaged CCE Version 11.x																									
		4 CVP-11-SERVER-SW CVP 11.0 Server Software (with media for 11.0 and 11.5)																									

		2 CCE-PAC-CVP-STU-11 Call Studio 11.0						
		4 CCE-PAC-CVP-LIC-11 CVP Server and Port License PAKs for v11						
		1 CCEH-MEDIA115-K9 Media Kit for Unified CC Enterprise 11.5						
		1 CVP-VVB-11-SW VVB 11.X Server Software						
7	Licencia perpetua para VMwarevSphere STD usadas para virtualizar y optimizar espacio en servidores, por cada servidor BE7k-H y 1 para el BE7k-M (VMW-VSP-STD-3A= VMwarevSphere 6 Standard (1 CPU), 3-yr, SupportRequired)	1 CON-ISV1-VSXSTD3A VSphere Standard for 1 CPU; ANNUAL List 3-YR Req'd						
		1 UCS-VMW-TERMS Acceptance of Terms, Standalone VMW License for UCS Servers						
1	R-UCL-UCM-LIC-K9	1 CON-ECMU-RUCLUK9 SWSS UPGRADES Top Level SKU For 9.						
		248 JABBER-GUEST Jabber Guest Session						
		1 CUCM-VERS-11.5 CUCM Software version 11.5						
		1 LIC-EXP-E-PAK Expressway Series, Expressway-E PAK						
		1 JAB-GUEST-RTU-K9 Jabber Guest Right to Use						
1	Licencia Perpetua de Cisco Unified SIP Proxy (CUSP) para el ruteo inteligente de llamadas (L-CUSP-SL-30= CUSP Smart License enabled for 30 CPS)	1 CON-ECMU-LCUSPS30 SWSS UPGRADES CUSP Smart License enabled for 30 CPS						
1	Licencia Perpetua de ACI (Application Centric Infrastructure)	2 ACI-LIC-PAK ACI Software License PAK Expansion						
		2 ACI-N9K-48X ACI SW license for a 48p 1/10G Nexus 9K						
<p>El Instituto requiere que los elementos anteriormente listados en los incisos a), b) y c), 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 <b>Licitante</b> 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>			1.	Los equipos deberán ser nuevos, no reconstruidos, y deberá tener al menos el soporte por 3 años por parte del fabricante, a	Si cumple		14, 28 y 88	

	<p>partir de la entrega y aceptación del mismo.</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</p>				
--	---	--	--	--	--

2

U

✓

	para el Cluster de switches para centro de datos APIC.										
<p>d) Requerimiento de servicios</p> <p>Servicios necesarios para la implementación de la infraestructura del Centro de Contacto.</p> <table border="1" data-bbox="304 527 1003 678"> <thead> <tr> <th>Cantidad</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Servicios de instalación, implementación y garantía (hasta el 30 de diciembre de 2018) por parte del proveedor adjudicado, conforme a los numerales 2.1.3 al 2.1.12 del presente anexo.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>50 horas de servicio en sitio</td> </tr> </tbody> </table>	Cantidad	Descripción	1	Servicios de instalación, implementación y garantía (hasta el 30 de diciembre de 2018) por parte del proveedor adjudicado, conforme a los numerales 2.1.3 al 2.1.12 del presente anexo.	2	50 horas de servicio en sitio		Si cumple		Folio 29	
Cantidad	Descripción										
1	Servicios de instalación, implementación y garantía (hasta el 30 de diciembre de 2018) por parte del proveedor adjudicado, conforme a los numerales 2.1.3 al 2.1.12 del presente anexo.										
2	50 horas de servicio en sitio										
<p><b>Servicios de Instalación, Configuración y Puesta a punto para el Centro de Contacto (versión 11 Package)</b></p> <p>El <b>Licitante</b> deberá integrar en su propuesta técnica su certificación ATP en UnifiedContact 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingeniero de Sistema</li> <li>• Ingeniero de Despliegue</li> <li>• Administrador de Proyecto</li> </ul>	Se podrá presentar impresión de pantalla del Portal Cisco de las aplicaciones 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.	Si cumple		Folio 39, 90 al 94, 97 al 99							
<p>El Instituto actualmente utiliza dos soluciones de Centro de Contacto del fabricante Cisco, uno en configuración empresarial (UCCE) y la segunda exprés (UCCX). El Instituto requiere renovar a la versión 11.x, ya que la infraestructura que actualmente emplea ha concluido con su vigencia tecnológica.</p> <p>El <b>Proveedor</b> debe integrar el Centro de Contacto versión 11.x de manera general los siguientes componentes: Communications Manager, IP IVR, Portal de clientes de voz, puertas de enlace de VoIP y teléfonos IP.</p> <p>La integración de dichos componentes debe ofrecer al Instituto, una plataforma para el Centro de Contacto que permita lograr el enrutamiento inteligente de llamadas, la funcionalidad ACD multicanal, funcionalidad de la unidad de respuesta de voz (VRU), llamada en la cola de red y generación de informes del UCCE para</p>		Si cumple		Folio 39 y 40							

<p>el Instituto, el planteamiento es multi-sitio ya que se tienen dos Centros de Contacto principales (INETEL/CAU).</p>					
<p><b>Cisco Packaged Contact Center Enterprise 11.x (PCCE)</b> El UCCE debe ser configurado en modo dúplex (Alta Disponibilidad).</p>		Si cumple		Folio 40	
<p><b>a) Cisco Unified Communications Manager 11.x (CUCM)</b> El <b>Proveedor</b> debe integrar y configurar los gateways de voz a la telefonía IP existente en el Instituto; así como los softphones de los agentes, siendo esto fundamental para el funcionamiento del sistema VoIP unificado, para lo cual se debe configurar los servicios de convergencia.</p>		Si cumple		Folio 40	
<p><b>b) Cisco Unity Connection 11.x (CUC)</b> El Instituto requiere que la mensajería unificada y los buzones de voz, sean autenticados los usuarios por PIN y/o por medio de Active Directory 2008 r2 o superior y LDAPv2.4 o superior, debe contar con Text to Speech en español latino, las notificaciones le lleguen al agente y al escritorio del supervisor.</p>		Si cumple		Folio 40	
<p><b>c) Cisco Voice Portal 11.x (CVP)</b> El <b>Proveedor</b> debe configurar un IVR susceptible al funcionamiento propio del Instituto que sea capaz de tener diferentes menús de acuerdo a los horarios de operación de cada opción. Es requerido que desde este componente se conecte a bases de datos SQL Server 2012 o superior y Oracle, las cuales proporcionará el Instituto. Migración de funcionalidades de IVR y telefonía con las que cuenta hoy en día el Instituto a la nueva plataforma, la configuración se debe utilizar el protocolo VXML utilizando la herramienta CVP Call Studio adquirida. El IVR debe contar como mínimo con 9 opciones y 5 niveles de profundidad, por ejemplo:</p>		Si cumple		Folio 40 al 42	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Menú principal 0...9</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Menú Principal           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sub menú opción 0..9               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensajes TTS proveniente de una base de datos</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>○ Menú Principal           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grabación informativa</li> </ul> </li> <li>○ Menú Principal           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inserción de código numérico               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmación de código                   <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mensaje TTS proveniente de una base de datos</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> <li>○ Menú principal           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acceso directo agente especializado en el tema.</li> </ul> </li> <li>○ Menú principal</li> </ul> </div>					

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opción 0...9             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserción código                 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Atención de agente                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención de segundo nivel especializado</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>					
<p>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; migración de campañas outbound con las que cuenta el Instituto.</p> <p>El <b>Proveedor</b> debe configurar el IVR para tener la capacidad de realizar enrutamientos a grupos de agentes y de integrarse con los sistemas de información del Instituto: sin importar la ubicación del agente o del Centro de Contacto. Las aplicaciones de IVR deberán detectar el ANI de los usuarios que operen el IVR, con el fin de relacionarlo con el sistema de reporte de seguimiento del Instituto, de tal forma que se puedan brindar servicios de seguimiento ya sea de manera personalizada y/o automatizada; dependiendo de las definiciones que establezca el INE.</p> <p>El Instituto requiere que el IVR cuente con una programación para diferentes servicios de outbound (automatizado) que puedan realizarse desde cualquier Centro de Contacto, y bajo los diferentes servicios de atención de cada uno de ellos que determine el Instituto.</p> <p>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.</p>		Si cumple		Folio 42	
<p><b>d) Cisco Unified Intelligent Center 11.x (CUIC)</b></p> <p>El <b>Proveedor</b> debe configurar en el portal de control estadísticas del Centro de Contacto integrado con BMC Remedy 8.1 o superior para generar los reportes de la información obtenida de la integración del CTI e IVR</p>		Si cumple		Folio 42	

<p>con el CRM; así como, exportar los reportes existentes desde CUIIC 8.x a CUIIC 11.x, los parámetros y especificaciones de esta integración se acordarán con el licitante ganador posterior a la fecha del fallo.</p>																
<p><b>e) Cisco Finesse 11.x (Finesse)</b> El Instituto requiere la configuración de los "gadgets" para los agentes que se describen a continuación:</p> <p><b>Configuración de agentes</b></p> <table border="1" data-bbox="138 516 1167 1125"> <thead> <tr> <th data-bbox="138 516 478 548">Cantidad posiciones</th> <th data-bbox="478 516 1167 548">Configuración</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="138 548 478 678">48</td> <td data-bbox="478 548 1167 678"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voz</li> <li>• Email</li> <li>• Gadget Geolocalización</li> <li>• Capacitación</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="138 678 478 797">60</td> <td data-bbox="478 678 1167 797"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voz</li> <li>• WebChat</li> <li>• Gadget Geolocalización</li> <li>• Capacitación</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="138 797 478 915">60</td> <td data-bbox="478 797 1167 915"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voz</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Gadget Geolocalización</li> <li>• Capacitación</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="138 915 478 1003">39</td> <td data-bbox="478 915 1167 1003"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voz</li> <li>• Gadget Geolocalización</li> <li>• Capacitación</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="138 1003 478 1125">5</td> <td data-bbox="478 1003 1167 1125"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voz</li> <li>• Video</li> <li>• Gadget Geolocalización</li> <li>• Capacitación</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table> <p>Es importante mencionar que dentro de los Centro de Contacto se manejan dos tipos de agentes en cuanto a su ubicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agentes fijos, los cuales se ubican físicamente dentro del Centro de Contacto Ciudadana y Centro de Contacto a Usuarios.</li> <li>• Agentes remotos, ubicados a nivel nacional en las diferentes áreas del INE (Por ejemplo: CECEOC's, entre otras).</li> </ul> <p>El <b>Proveedor</b> debe configurar los agentes para que estos tengan acceso a los diferentes canales, Adecuación de colas por perfil de agentes de acuerdo a las capacidades de atención, crear segmentación y accesos por</p>	Cantidad posiciones	Configuración	48	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voz</li> <li>• Email</li> <li>• Gadget Geolocalización</li> <li>• Capacitación</li> </ul>	60	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voz</li> <li>• WebChat</li> <li>• Gadget Geolocalización</li> <li>• Capacitación</li> </ul>	60	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voz</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Gadget Geolocalización</li> <li>• Capacitación</li> </ul>	39	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voz</li> <li>• Gadget Geolocalización</li> <li>• Capacitación</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voz</li> <li>• Video</li> <li>• Gadget Geolocalización</li> <li>• Capacitación</li> </ul>	Si cumple		Folio 42 al 44	
Cantidad posiciones	Configuración															
48	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voz</li> <li>• Email</li> <li>• Gadget Geolocalización</li> <li>• Capacitación</li> </ul>															
60	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voz</li> <li>• WebChat</li> <li>• Gadget Geolocalización</li> <li>• Capacitación</li> </ul>															
60	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voz</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Gadget Geolocalización</li> <li>• Capacitación</li> </ul>															
39	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voz</li> <li>• Gadget Geolocalización</li> <li>• Capacitación</li> </ul>															
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voz</li> <li>• Video</li> <li>• Gadget Geolocalización</li> <li>• Capacitación</li> </ul>															

<p>departamentos, configuración de agentes externos al Centro de Contacto, se deberá habilitar la encuesta de salida y poder transferir las llamadas hacia el interior del Instituto donde se deba brindar la atención.</p>									
<p>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:</p>		Si cumple		Folio 44					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema operativo: Windows 8.1 Pro 64 bits o superior</li> <li>• Procesador: AMD A8 PRO-7600B R7 a 3.1 GHz</li> <li>• Memoria Ram:8 GB</li> <li>• Disco Duro: 500GB</li> </ul>									
<p><b>Configuración para Supervisores</b></p> <table border="1" data-bbox="128 630 1171 824"> <thead> <tr> <th data-bbox="128 630 478 662">Cantidad posiciones</th> <th data-bbox="485 630 1171 662">Configuración</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="128 667 478 824">46</td> <td data-bbox="485 667 1171 824"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voz</li> <li>• Generador de flujos de trabajo</li> <li>• Monitoreo de disponibilidad de agentes</li> <li>• Intervención en la atención a un usuario</li> <li>• Monitoreo de grabaciones en tiempo real e históricas</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	Cantidad posiciones	Configuración	46	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voz</li> <li>• Generador de flujos de trabajo</li> <li>• Monitoreo de disponibilidad de agentes</li> <li>• Intervención en la atención a un usuario</li> <li>• Monitoreo de grabaciones en tiempo real e históricas</li> </ul>		Si cumple		Folio 44 y 45	
Cantidad posiciones	Configuración								
46	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voz</li> <li>• Generador de flujos de trabajo</li> <li>• Monitoreo de disponibilidad de agentes</li> <li>• Intervención en la atención a un usuario</li> <li>• Monitoreo de grabaciones en tiempo real e históricas</li> </ul>								
<p>Además de la integración con BMC Remedy 8.1 o superior, el servidor Finesse debe ser tolerante a fallas y ser capaz cambiar de CTI (Side A to Side B) cuando alguno de los CTI y/o servidores de Finesse falle.</p>		Si cumple		Folio 45					
<p><b>Servicios para Red Pública (Internet)</b></p> <p><b>a) Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager 11.x (EIM&amp;WIM)</b></p> <p>El Proveedor debe habilitar la funcionalidad de chat y email en la página del Instituto, esta herramienta debe ser personalizada según la identidad gráfica de Instituto; además, debe ser configurada en el escritorio del agente asignado para su atención, la comunicación entre el agente y el ciudadano debe ser cifrada (HTTPS) e implementación de servidor multicanal <i>web service</i> en dmz que el Instituto designe (El certificado TLS lo proporcionara el Instituto y es un certificado multisitio).</p>		Si cumple		Folio 46					
<p><b>b) Cisco Social Miner 11.x</b></p> <p>En Instituto requiere del monitoreo y uso de redes sociales del Instituto y su correspondiente configuración en el escritorio del agente para su inmediata atención y registro, configuración de cuentas y búsquedas de redes sociales clasificación y asignación a campañas configuración campañas de salida.</p>		Si cumple		Folio 46					
<p><b>c) Expressway C y E 11.x</b></p> <p>El Proveedor debe hacer la puesta a punto que facilite el establecimiento de un canal seguro para conversaciones de vídeo desde la página web del Instituto.</p>		Si cumple		Folio 46					
<p><b>d) JabberGuest 11.x</b></p>		Si cumple		Folio 46					

<p>El <b>Proveedor</b> debe configurar el componente para habilitación multicanal entre el agente y el ciudadano que así lo solicite desde la página web del Instituto, cumpliendo con identidad gráfica del Instituto.</p>					
<p><b>e) CUSP 11.x</b> El <b>Proveedor</b> debe configurar el CUSP para balancear los gateway Institucionales en algunos casos utilizando la red privada del Instituto para la utilizando algún otro que no se encuentre físicamente en las instalaciones donde resida el Centro de Contacto.</p>		Si cumple		Folio 46	
<p><b>Gateways de Voz</b> El <b>Proveedor</b> debe considerar el balanceo de cargas en los Gateways para que en caso de fallar (fail-over) solo perder el 50% de los recursos (PSTN) telefónicos del proveedor de servicios de telefonía eso será exclusivamente en INETEL.  El proveedor debe considerar la siguiente disponibilidad de troncales PSTN para la configuración de los gateways  La infraestructura con la que hoy en día el Centro de Contacto Ciudadana brinda el servicio, es por medio de 8 E1 (240 troncales digitales) mediante los cuales se realiza toda la gestión del Centro para la atención de todos los servicios proporcionados. De igual manera el CAU emplea un E1 (30 troncales digitales) para su servicio; sin embargo, se pretende que todos puedan operar de manera integral en un momento dado para apoyar los servicios de mayor demanda que se presenten por Centro de Atención.</p>		Si cumple		Folio 46 y 47	
<p><b>Campaña Outbound</b> El <b>Proveedor</b> debe posibilitar las configuraciones para las campañas de salida ya sea con el uso de agentes o por medio del IVR, que permita la marcación predictiva y progresiva, generación de perfiles outbound y generación de reportes de la campaña.</p>		Si cumple		Folio 47	
<p><b>Instalación de servidores</b> El <b>Proveedor</b> debe configurar y preparar los servidores físicos con el de virtualizador que el fabricante provea, para que cada una de los componentes aquí descritos funcione adecuadamente y todas las actividades relacionadas que permitan la operación idónea.</p>		Si cumple		Folio 47	
<p><b>Configuración de Switches</b>  Es importante mencionar que el Instituto cuenta con Switches para brindar el servicio que se requiera para la conexión de todo el centro de contacto. El Licitante deberá indicar en su propuesta técnica lo requerido para la implementación de la infraestructura propuesta para el Centro de Contacto.  El <b>Proveedor</b> debe considerar los siguientes modelos que actualmente están en operación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• C4507R-E</li> <li>• C3560-48PS</li> <li>• C2950G-48-EI</li> </ul>		Si cumple		Folio 47	

<ul style="list-style-type: none"> <li>C2960-24LT-L</li> </ul>					
<p><b>Grabación de audio y pantallas</b></p> <p>El Instituto requiere la grabación de 130 posiciones para audio y pantallas con calidad estándar, considerando un promedio de 3,420 llamadas diarias con una duración de 5 minutos con una retención de 30 días, que sea de fácil acceso, con el propósito de medir la calidad del servicio brindado a la ciudadanía, para este particular, el proveedor deberá integrar la tecnología que sea totalmente compatible con el UCCE, autentique con Active Directory 2008 r2 y/o LDAP v2.4.</p> <p>El <b>Proveedor</b> debe considerar los siguientes puntos para la integración del sistema de grabación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Comunicación CTI para eventos de pantalla QM, mediante JTAPI.</li> <li>Integración con Cisco MediaSense.</li> <li>Soporte con grabación cluster de MS.</li> <li>Soporte grabación en diferentes cluster de UCM.</li> <li>Monitoreo de voz en vivo.</li> <li>Soporte de grabación SRTP.</li> <li>Formato .wav encrypted a .ewav StartFragment EndFragment.</li> <li>Almacenamiento permanente como .ewav (8 bit).</li> </ul> <p>El Instituto requiere que el sistema de grabación tenga la capacidad de almacenar audio y video por lo que el <b>Proveedor</b> debe considerar el almacenamiento necesario para todas las solicitudes que llegan a los Centros de Contacto considerando el diseño multicanal, de 130 posiciones mínimo requeridas, permitirá el acceso y reproducción a través de una interfaz basada en web y de acceso remoto desde cualquier parte de la red Institucional, se podrá emplear la auditoría completa con las alarmas y la capacidad de monitorización remota, tendrá la capacidad de gestión de la calidad con formularios personalizados para la formación, evaluación y monitorización en directo del audio y pantallas, el sistema debe tener la capacidad de detectar cuando un archivo de audio ha sido alterado por cualquier vía. Procesar cada una de las grabaciones registradas, almacenamiento local y en medios adicionales como red o NAS; la consulta de información podrá realizarse mediante diversos filtros que faciliten la búsqueda de acuerdo con cualquier criterio de: fecha, hora, periodos de tiempo, duración de la llamada, canal de grabación, extensión, agente, cliente, número telefónico, número de contacto, entre otros. El sistema tendrá la capacidad para crear diferentes cuentas de acceso de acuerdo a perfiles, con la finalidad de otorgar permisos de instalador, administrador, supervisor y agente para que los usuarios puedan visualizar la información autorizada en sus pantallas y hacer uso de las aplicaciones de acuerdo con los atributos otorgados; además, los históricos de las interacciones que se llevan a cabo en el sistema quedarán registrados junto con la información de cada cuenta para facilitar el control total del sistema de grabación.</p>	<p>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"</p> <p>Los licitantes deberán entregar impresión y la liga URL acompañada de carta emitida por el fabricante</p>	<p>Si cumple</p>		<p>Folio 47 al 49, 96, 110 al 113, 394, 397, 399 y 400, 439, 447, 457 al 459, 518, 519, 534 y 535, 575</p>	

<p>El <b>Proveedor</b> deberá considerar dos servicios de 50 horas de servicios adicionales a las programadas para la implementación y puesta a punto, para la personalización de aplicaciones que el Instituto acordará con el proveedor y que deberán estar disponibles durante la vigencia del contrato.</p> <p>El <b>Proveedor</b> debe presentarse a las instalaciones del Instituto con las herramientas, materiales, refacciones, medidas de seguridad, información técnica y demás elementos necesarios, que permitan proporcionar satisfactoriamente los servicios.</p> <p>El Instituto requiere que toda vez que se realice cualquier intervención sobre la infraestructura; se deberá verificar y asentar en el reporte correspondiente, que después de dicha intervención, la infraestructura opera en forma correcta. El proveedor debe responsabilizarse de mantener en óptimas condiciones de funcionamiento de la infraestructura y operación los diferentes Centros de Contacto del INE. El proveedor debe solventar cualquier actividad realizada o programada en sitio, todos los gastos de transportación, viáticos y demás involucrados.</p>	<p>de la solución CISCO o del fabricante de la solución de grabación que cumple con el programa de certificación SolutionPlus. No se acepta carta emitida por el Licitante</p>				
<p><b>2.1.4 Servicios Aplicación de Infraestructura Centralizada (ACI)</b></p> <p>El Instituto requiere de la instalación y configuración básica para los componentes de comunicaciones Aplicación de Infraestructura Centralizada (ACI) por parte de los servicios avanzados del fabricante que a continuación se enlistan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de Plan del Proyecto</li> <li>• Diseño validado</li> <li>• Establecer los requisitos y desarrollar el diseño básico y la definición de topología para el despliegue del ACI FabricBuild con APIC Service.</li> <li>• Integración de ecosistemas</li> <li>• El servicio de configuración de conectividad de capa 2 / capa 3</li> <li>• La conectividad L3 se limitado a IPv4 solamente</li> <li>• Establecimiento del número de miembros de un canal de puerto y canal de puerto virtual restringiéndolo a las directrices de escalabilidad para ACI.</li> <li>• Servicio de configuración de Capa 4 - Capa 7</li> <li>• Guía de Operaciones</li> <li>• Transferencia de conocimiento</li> </ul>		<p>Si cumple</p>		<p>Folios 50 y 81</p>	
<p><b>2.1.5 Pruebas Integrales.</b></p> <p>Como parte de los servicios de instalación y configuración solicitados, el Instituto requiere de la realización de pruebas de cada una de las funcionalidades solicitadas, dentro del periodo establecido para dichos servicios, estas se realizarán en común acuerdo entre el licitante adjudicado y personal del Instituto.</p> <p>El Instituto notificará al Proveedor la ubicación para la ejecución de los servicios solicitados a más tardar 5 días hábiles posteriores a la notificación de fallo.</p>		<p>Si cumple</p>		<p>Folio 50</p>	

<p><b>2.1.6 Garantía de servicio preventivo.</b></p> <p>Cualquier servicio de mantenimiento y soporte será validado y aceptado por el personal del Instituto, hasta la conclusión del mismo; y una vez realizadas las pruebas de verificación correspondientes que confirmen el correcto funcionamiento y desempeño tanto del equipo como de las soluciones del Centro de Atención.</p> <p>El <b>Proveedor</b> debe presentar un plan de trabajo para las actividades, como parte de la garantía, en formato digital e impreso, a los 210 días naturales posterior al fallo en el lugar de la presentación de los servicios, donde incluirá el detalle de las actividades a realizar conforme a las especificaciones técnicas y operativas del fabricante para cada tipo de bien, mismo que será validado por el Instituto, con la finalidad de mantener en óptimas condiciones de funcionamiento y operación el equipo descrito anteriormente, de tal manera de prever fallas en los mismos, lo cual permitirá la operación adecuada de los Centros de Contacto.</p> <p>El <b>Proveedor</b> deberá considerar la ejecución de estas actividades a más tardar dos (2) meses antes de que finalice la vigencia del contrato, a todo el Centro de Contacto; para lo cual este, será solicitado por el Instituto mediante oficio al proveedor 7 días naturales antes de la fecha requerida y se programará una ventana de mantenimiento fuera del horario de servicio del Centro de Contacto, la cual tendrá un tiempo máximo de duración de 18 horas, el cual el proveedor debe brindar conforme a lo especificado por el fabricante referente a partes, componentes involucrados, periodicidad de cambio para cada uno de ellos y los servicios asociados.</p> <p>De igual manera el Instituto requiere que durante la vigencia del contrato, el proveedor debe aplicar las actualizaciones, upgrade, update, parches y todas las mejoras acordes a las versiones validadas por el fabricante; siempre y cuando estas apliquen. Debiendo ser compatibles al cien por ciento con el Centro de Contacto del INE, garantizando el correcto funcionamiento y desempeño tanto de la infraestructura como del conjunto con el resto de los aplicativos con los que se encuentre relacionado.</p>		Si cumple		Folios 50 al 52	
<p><b>2.1.7 Garantía de servicio correctivo.</b></p> <p>Consiste en la solución inmediata de cualquier circunstancia no prevista, la cual corresponde a la reparación y/o cambio de alguna pieza o componente que presente alguna falla, ya sea en hardware o software, permitiendo la recuperación del equipo o restauración del servicio y que opere en óptimas condiciones de acuerdo a los niveles de servicio definidos.</p> <p>El <b>Proveedor</b> debe proporcionar el mantenimiento correctivo al ser solicitado por el Instituto, mediante el procedimiento de reporte o notificación de la falla, para lo cual el proveedor debe entregar el procedimiento correspondiente y cumplir con los acuerdos de niveles de servicio establecidos. Una vez concluido el evento el proveedor debe entregar un reporte detallado de la incidencia en formato digital e impreso con firma autógrafa del especialista que atendió dicha falla.</p>		Si cumple		Folio 52	
<p><b>2.1.8 Mesa de soporte.</b></p> <p>El <b>Proveedor</b> deberá contar con una mesa de soporte a través de la cual el Instituto pueda solicitar y resolver situaciones de soporte técnico particulares del Centro de Contacto. El contacto a la mesa de soporte deberá ser vía telefónica, correo electrónico o página web con un tiempo de respuesta menor a 30 minutos referenciados en el punto 2.1.10 "Niveles de servicio", para cualquiera de los casos de soporte que requiera el Instituto.</p>		Si cumple		Folios 52 al 54	

Las solicitudes que realice el Instituto a la mesa de soporte podrán ser sobre cualquier adecuación, configuración, funcionamiento, actualización, falla, baja de rendimiento que se presente en cualquier elemento sobre la totalidad de la conformación del Centro de Contacto.

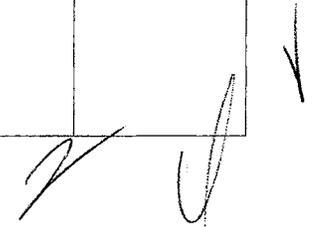
El **Proveedor** debe entregar al Instituto las pólizas de soporte ilimitado y servicio directo con el fabricante de los equipos y software adquirido. Dichas pólizas deberán brindar acceso en cualquier momento, durante 36 meses a partir de la entrega de las mismas, a ingenieros del Centro de Asistencia Técnica y a los recursos en línea del fabricante.

El **Proveedor** debe especificar el procedimiento de reporte de fallas y apertura de casos (tickets) con fabricante, señalando los medios de comunicación correspondientes (números telefónicos, correo electrónico) para efectuar dichos reportes, este debe ser entregado 60 días naturales posteriores a la fecha de fallo en el domicilio de entrega del servicio en formato digital e impreso.

El **Proveedor** deberá proporcionar el servicio de atención a fallas y apertura de casos las 24 horas al día, los 365 días del año durante el periodo de vigencia del contrato, sin límite ni restricción en cuanto al número de casos mensuales para la atención de eventos y fallas.

De la misma manera, el **Proveedor** debe proporcionar una cuenta de acceso de soporte en el sitio web del fabricante de los equipos, para tener acceso a información detallada y disponible por parte de la marca relacionada a guías de configuración, diseños, foros en línea, entre otros; este debe ser entregado 60 días naturales posteriores a la fecha de fallo en el domicilio de entrega del servicio en formato digital e impreso.

--	--	--	--	--



<p><b>2.1.9 Refacciones y partes de sustitución.</b></p> <p>Como parte de la garantía del servicio, en caso de que algún equipo o componente, que conforma el Centro de Contacto no permita brindar el servicio a la ciudadanía y/o usuarios y provoque negación total de servicio tales como los cuatro (4) servidores UCS (en cualquiera de sus partes) y los dos (20) gateways como parte central del Centro de Contacto, en este caso el proveedor debe reemplazar y/o actualizar las partes bajo la cobertura de 7X24; así como, tarjetas, cables, interfaces de red, componentes, equipos o software que caigan en este supuesto.</p> <p>Cuando alguna de las partes deba ser remplazada por cualquier motivo, el Instituto requiere que estas, sean nuevas, originales, de la misma marca, modelo, capacidad o superior y compatibles.</p> <p>En caso de que algún equipo presente fallas en alguno de sus componentes y este no pueda ser reparado en el tiempo de 12 horas hábiles, siempre y cuando no provoque negación total de servicio, el proveedor debe proporcionar un equipo de reemplazo (temporal) de características funcionales iguales o mejores que las del equipo dañado. El tiempo máximo de reparación y entrega del equipo dañado no deberá exceder de los 10 días naturales. Una vez reparado, entregado, puesto en operación y validado el correcto funcionamiento del equipo en cuestión, se podrá retirar el equipo de reemplazo.</p> <p>El <b>Proveedor</b> debe ofrecer garantía continua sobre los equipos y componentes de reemplazo realizados durante la vigencia del contrato, garantizando su operación y desempeño al menos conforme a la del equipo o componente dañado.</p> <p>El <b>Proveedor</b> debe entregar carta de garantía continua con el fabricante sobre partes y componentes que sean objeto de sustitución. Además, esta garantía se hará constar por escrito en los reportes del servicio, al momento de entregar los equipos de reemplazo, este debe ser entregado 210 días naturales posteriores a la fecha de fallo en el domicilio de entrega del servicio en formato digital e impreso.</p>		Si cumple		Folio 54	
<p><b>2.1.10 Niveles de servicio.</b></p> <p>El Instituto Nacional Electoral requiere que el proveedor presente junto con la oferta, carta emitida por el fabricante donde avala que es nivel mínimo Partner Premier y cuenta con la certificación ATP Cisco Unified Contact Center Enterprise.</p> <p>Por lo anterior, y a fin de mantener y garantizar la calidad del servicio a proporcionar, el Instituto requiere se tenga presente considerar al menos los siguientes indicadores para los acuerdos de niveles de servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de incidente (crítico, alta prioridad o media prioridad).</li> <li>• Descripción.</li> <li>• Procedimiento para el registro de incidente incluyendo medios de notificación.</li> <li>• Tiempo de respuesta.</li> <li>• Tiempo de solución.</li> <li>• Proceso y tiempos de escalamiento.</li> <li>• Personal de contacto para escalamiento incluyendo al menos nombre, teléfono fijo, celular, correo electrónico, cargo.</li> <li>• Métrica del servicio a ser alcanzada.</li> <li>• Esquema de reportes a ser generados.</li> <li>• Generación de ventanas de tiempo para servicios programados.</li> </ul>		Si cumple		Folios 54 al 58	

- Generación de ventanas de tiempo para servicios de actualización.
- Reemplazo de partes y/o equipo.

El **Proveedor** debe proporcionar los servicios de soporte y reemplazo de equipo bajo los siguientes escenarios, dadas las tareas, funciones, horarios de servicio y actividades propias que desarrolla el Centro de Contacto del Instituto.

SOPORTE TÉCNICO	HORARIO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA	PRIORIDAD
7X24	De lunes a domingo las 24 hrs. del día	1 hora	Crítica
5X8	De lunes a viernes de 9 a 18 hrs.	1 hora	Alta/Media

REEMPLAZO	HORARIO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA	EQUIPOS
*7X24	De lunes a domingo las 24 hrs. del día	1 hora	4 Servidores 2 Gateways

El tiempo de respuesta será de acuerdo a las siguientes prioridades:

1. **Prioridad crítica (7X24).** El Centro de Contacto se encuentra fuera de servicio y sin operación.

De manera enunciativa más no limitativa se puede observar el siguiente comportamiento:

- El Gateway se encuentra fuera de operación.
- No se permite el firmado de los agentes al sistema.
- No se reciben llamadas de entrada y/o solicitudes en el Centro de Contacto.
- La infraestructura y/o sistemas envía mensaje de falla mayor.

El tiempo de respuesta será de 1 hora máximo contados a partir de la notificación de la falla de acuerdo al procedimiento de notificación establecido.

El tiempo para la solución de reportes de falla con prioridad crítica, será de máximo de 12 (doce) horas naturales a partir de que el personal del Instituto notificó la falla al Proveedor.

<p>2. <b>Prioridad alta (5x8).</b> El Centro de Contacto se encuentra en operación, pero de manera limitada o el desempeño es degradado.</p> <p>Se puede observar como ejemplo el siguiente comportamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se permite el ingreso de manera limitada de agentes al sistema.</li> <li>• Falla frecuente de una aplicación, pero sin pérdida de información.</li> <li>• Degradación significativa del rendimiento del sistema.</li> </ul> <p>El tiempo de respuesta será de 1 hora máximo contados a partir de la notificación de la falla de acuerdo al procedimiento de notificación establecido.</p> <p>El tiempo para la solución de reportes de falla con prioridad alta, será de máximo de 24 (veinticuatro) horas naturales a partir de que el personal del Instituto notificó la falla al Proveedor.</p> <p>3. <b>Prioridad media (5x8).</b> Operación normal del sistema.</p> <p>El sistema funciona con impactos limitados y/o presenta los siguientes síntomas amañera de ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionalidad defectuosa con impacto limitado.</li> <li>• Algunas funciones dentro del sistema de estadística no se encuentran en operación normal.</li> <li>• No permite el despliegue de información o consulta baja algún criterio en particular.</li> </ul> <p>El <b>Proveedor</b> deberá proporcionar soporte técnico en sitio en caso de ser necesario, y cuando estos no puedan ser atendidos en forma remota o se presenten problemas de conexión remota.</p> <p>El tiempo de respuesta será de 1 hora máximo contados a partir de la notificación de la falla de acuerdo al procedimiento de notificación establecido.</p> <p>El tiempo para la solución de reportes de falla con prioridad media, será de máximo 48 (cuarenta y ocho) horas naturales a partir de que el personal del Instituto notificó la falla al Proveedor.</p>					
<p><b>2.1.11 Transferencia de Conocimientos</b></p> <p>El Instituto requiere de la transferencia de conocimientos con un mínimo de 56 horas, y documentación teórica para 10 personas este debe iniciar a los 210 días naturales posteriores a la fecha del fallo y máximo 230 días naturales.</p> <p>Para la transferencia de conocimientos el Instituto requiere que esta se dé por un ingeniero certificado previo acreditación de la misma en la implementación de Centro de Contacto, basado en la implementación realizada para el mismo y enfocado a la resolución de problemas.</p>		Si cumple		Folio 58	

**2.1.12 Entregables**

El **Proveedor** deberá proporcionar toda la documentación al Instituto, por la entrega, instalación y puesta en marcha de la infraestructura que conforma el Centro de Contacto en plazo máximo a 210 días naturales a partir de la fecha de fallo.

Dentro del apartado que conforma la entrega, instalación y puesta en marcha de la infraestructura que conforma el Centro de Contacto; el **Proveedor** debe realizar la instalación de los equipos descritos en este anexo conforme a las normas y especificaciones del fabricante. Los servidores, equipos de comunicación, y en general el hardware que forme parte de la integración ofertada deberán ser instalados en las instalaciones que el Instituto defina considerando la seguridad y correcto funcionamiento de los bienes. Los servicios profesionales para la instalación de software y personalización de las herramientas que forman parte de la oferta deberán realizarse en las instalaciones que defina el Instituto.

De igual manera, el **Proveedor** se compromete a la entrega de lo siguiente a partir de la fecha de notificación de fallo:

Concepto	Plazo máximo de entrega a partir de la fecha de fallo	Forma de entrega	Lugar de entrega
Certificación del personal que imparta la transferencia de conocimientos	7 días naturales	impresa	Se acordará con el Proveedor
Pólizas de soporte ilimitado del centro de contacto por parte del fabricante durante 36 meses.	60 días naturales	Impreso y firmado por el fabricante	
Carta avalada por el fabricante que cada uno de los componentes solicitados cumplen con los números de parte especificados en el presente anexo técnico.	Junto con la entrega de bienes en almacén del Instituto	Impreso y firmado por el proveedor y fabricante	
Procedimiento para hacer efectivas las garantías	10 días naturales	Impreso y firmado por el proveedor	
Plan de Trabajo	10 días naturales	Impreso y firmado por el proveedor	
Copia simple del certificado NOM o su equivalente, para los equipos switches, servidores y enrutadores entregados.	10 días naturales	Impreso y firmado por el proveedor	
Procedimiento de reporte de fallas	60 días naturales	Electrónico (PDF)	
Cuenta de acceso para el soporte al sitio electrónico del fabricante	60 días naturales	Electrónico (PDF)	

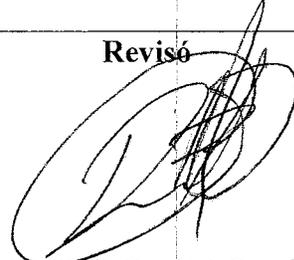
Si cumple

 Folios  
 58 al  
 61

<p>El <b>Proveedor</b> se compromete a entregar los reportes mensuales en todos los casos en que se proporcione el servicio de soporte y actualizaciones de la solución, que incluya, al menos lo siguiente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de incidente.</li> <li>• Fecha de registro.</li> <li>• Hora de registro.</li> <li>• Nombre del personal que reportó la incidencia.</li> <li>• Descripción de la incidencia.</li> <li>• Estatus.</li> <li>• Fecha de solución.</li> <li>• Hora de solución.</li> <li>• Observaciones.</li> </ul>	<p>Cada 28 días naturales</p>	<p>Impreso y electrónico</p>							
<p>Carta de garantía de servicios hasta el 30 de diciembre de 2018</p>	<p>210 días naturales</p>	<p>Impreso y firmado por el proveedor</p>							
<p>Procedimiento para la escalación de reportes</p>		<p>Electrónico (PDF)</p>							
<p>Manual de instalación y operación en español o inglés en cd por cada sistema instalado en sitio.</p>		<p>Electrónico (PDF)</p>							
<p>Medias de instalación de todo el software asociado a el centro de contacto adquirido.</p>		<p>Medio óptico</p>							
<p>Etiquetado en cada uno de los equipos que integran el centro de contacto.</p>		<p>N/A</p>							
<p>Memoria técnica, incluyendo al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La configuración final.</li> <li>• La identificación por puerto.</li> <li>• Los diagramas topológicos. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Diagramas Físicos.</li> <li>○ Diagramas Lógicos.</li> </ul> </li> <li>• Los detalles de parametrización de software y hardware.</li> <li>• Firmware, Dirección IP, Sistema operativo</li> <li>• Reporte del ciclo de vida de los equipos</li> </ul>		<p>Electrónico (PDF)</p>							
<p>El <b>Proveedor</b> se compromete a entregar los reportes de servicio en todos los casos en que se proporcione el servicio de soporte y actualizaciones del centro de contacto, que incluya, al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha y hora en que se realizó el reporte.</li> </ul>	<p>Impreso y firmado por el Proveedor</p>								

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción detallada de las actividades realizadas durante el servicio.</li> <li>• Observaciones y recomendaciones que sean necesarias referentes al funcionamiento y uso adecuado del software y todas aquellas que se consideren necesarias para la correcta operación del software.</li> <li>• Formato con firma de aprobación del usuario o responsable de la operación del Software y firma del ingeniero que realizó el servicio.</li> <li>• Fecha y hora en que concluyó el servicio.</li> </ul>									
Documentación técnica para la transferencia de conocimiento.		Electrónico(PDF)							

**Firma de autorización**

<p style="text-align: center;"><b>Elaboró</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Geog. Victor Ilán Tapia Berrón</b> Supervisor de Conectividad Interna y Externa</p>	<p style="text-align: center;"><b>Revisó</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Lic. Raúl Cardiel Cortés</b> Líder de proyecto de herramientas tecnológicas</p>	<p style="text-align: center;"><b>Aprobó</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Lic. Julio Alberto Carrillo Martínez</b> Director de Infraestructura y Tecnología Aplicada</p>
---	--	---

Ciudad de México, 24 de agosto de 2017

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

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

Requerimientos			Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que No Cumple	Foja	Fundamento Legal
<b>Licenciamiento para agentes</b>							
<b>TIPO</b>	<b>TOTAL MÍNIMO</b>	<b>TOTAL MÁXIMO</b>					
Licencia para agente inbound/outbound PCCE Premium (voz, email, chat, redes sociales)	248	620		Si cumple		Folio 10	
Licencia Jabber Guest Session (video)	5	12		Si cumple		Folio 10	
Licencia de grabación (audio y video)	130	325		Si cumple		Folio 10	
Licencias de TTS	200	500		Si cumple		Folio 10	
Con base en el requerimiento de licencias de la tabla anterior, en el rubro "Licencia para agente inbound/outbound" a continuación, se especifican los números de parte que deben de ser considerados por el Licitante para integrar su propuesta.							
<b>Licencia para agente inbound/outbound PCCE Premium (voz, email, chat, redes sociales)</b>							
<b>Cantidad</b>	<b>Componente</b>	<b>Que incluye cantidad y número de parte</b>	Junta de Aclaraciones	No cumple	Conforme al fundamento legal Numeral 2 inciso f) de la convocatoria, no se desglosan las		Incumple con lo solicitado en:  Numeral 2 inciso f) 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
190	CC-UPG-BUNDLE Contact Center Enterprise Upgrade Bundle	1 IPCE-PREMGATUPG IPCC ENTERPRISE PREMIUM AGENT UPGRADE					

*Carro... Ca 1974*

Requerimientos			Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que No Cumple	Foja	Fundamento Legal
		1 CON-ECMU-IPEAGTUP SWSS UPGRADES IPCC ENTERPRISE PREMIUM AGENT UPGRADE		No cumple	licencias de acuerdo a lo solicitado en el Anexo 1 numeral 2.1.2 inciso a.		modificaciones que se deriven de la(s) Junta(s) de Aclaraciones que se celebre(n)", Numeral 4.2 de la convocatoria "Contenido de la oferta técnica" inciso a) 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", de la presente convocatoria, no se aceptará escrito o leyenda que solo haga referencia al mismo y deberá contener los documentos, que en su caso, se soliciten en dicho anexo, debiendo considerar las modificaciones que se deriven de la(s) Junta(s) de Aclaraciones que se celebre(n).
		1 CVP-11PTSUPG CVP 11.x Port License upgrade		No cumple			
		1 CON-ECMU-CVP11PTG SWSS UPGRADES CVP 11.x Port License upgrade		No cumple			
		1 CVP-11X-RED-ADD CVP 11.x (CVP-11XRD-MKTPRC CVP 11.x) Market Price Redundant Ports		No cumple			
58	CCE-PAC-BUNDLE Packaged CCE	2 CVP-11X-PTS-TOTAL CVP 11.x Total No PT - Auto Gen value		No cumple	Conforme al fundamento legal Numeral 2 inciso f) de la convocatoria, no se desglosan las licencias de acuerdo a lo solicitado en el Anexo 1 numeral 2.1.2 inciso a.		
		1 CCE-PAC-CCX-PRM Packaged CCE Agent license promo for CCX Premium Customers		No cumple			
		1 CON-ECMU-CCEPACCM SWSS UPGRADES Packaged CCE Promoti		No cumple			
A continuación, se indican los números de parte aplicables para el resto del licenciamiento de la tabla mínimos y máximos que deberá considerar el Licitante en su propuesta técnica.							
Licencia para agente inbound/outbound PCCE Premium	CCE-PAC-ADDON	1 CON-ECMU-SHRDPOW8 SWSS UPGRADES Packaged CCE Add-Ons.		No cumple	Conforme al fundamento legal Numeral 2 inciso f) de la convocatoria, no se desglosan las licencias de		Incumple con lo solicitado en:  Numeral 2 inciso f) 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
		1 CCE-PAC-M1-V11.X Packaged CCE Version 11.x		No cumple			

*Concedido*



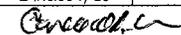
Requerimientos			Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que <b>No Cumple</b>	Foja	Fundamento Legal
		1 CCE-PAC-AGENT CCE Packaged Agent		No cumple	acuerdo a lo solicitado en el Anexo 1 numeral 2.1.2 inciso a.		la(s) Junta(s) de Aclaraciones que se celebre(n)", Numeral 4.2 de la convocatoria "Contenido de la oferta técnica" inciso a) 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", de la presente convocatoria, no se aceptará escrito o leyenda que solo haga referencia al mismo y deberá contener los documentos, que en su caso, se soliciten en dicho anexo, debiendo considerar las modificaciones que se deriven de la(s) Junta(s) de Aclaraciones que se celebre(n).
		1 CON-ECMU-CCEPAGE SWSS UPGRADES CCE Packaged Agent		No cumple			
		2 CVP-11X-PTS-TOTAL CVP 11.x Total No PT - Auto Gen value		No cumple			
		1 CCE-PAC-CVP-LIC-11 CVP Server and Port License PAKs for v11		No cumple			
Licencia Jabber Guest Session (video)	R-UCL-UCM-LIC-K9	2 LIC-EXP-RMS Expressway Rich Media Session		Si cumple		Folio 12	
		2 CON-ECMU-LICEXPRM SWSS UPGRADES Expressway Rich Media Session		No cumple	Conforme al fundamento legal Numeral 2 inciso f) de la convocatoria, no se desglosan las licencias de acuerdo a lo solicitado en el Anexo 1 numeral 2.1.2 inciso a.		Incumple con lo solicitado en:  Numeral 2 inciso f) 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 celebre(n)", Numeral 4.2 de la convocatoria "Contenido de la oferta técnica" inciso a) 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", de la presente convocatoria, no se aceptará escrito o leyenda que solo haga referencia al mismo y deberá contener los documentos, que en su caso, se soliciten en dicho anexo, debiendo considerar las modificaciones que se deriven de la(s) Junta(s) de Aclaraciones que se celebre(n).
b) Requerimiento de hardware							
Hardware necesario para la operación de la infraestructura del Centro de Contacto.							
3	Servidores para la instalación del	1 CON-SNT-BE7HM40K SNTC-8X5XNBD Cisco		No cumple	Conforme al fundamento		Incumple con lo solicitado en:

*Contrato*

Requerimientos		Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que <b>No Cumple</b>	Foja	Fundamento Legal
	Software de la aplicación de Contact Center Package para el módulo de SocialMiner que se encarga de atender solicitudes vía redes sociales e email, el módulo de VVB (VXML) el cual da la funcionalidad de poder (BE7H-M4-K9 Cisco Business Edition 7000H Svr (M4), ExportRestrict. SW)	Business Edition 7000H Server, Exp			legal Numeral 2 inciso f) de la convocatoria, no se desglosan los componentes de acuerdo a lo solicitado en el Anexo 1 numeral 2.1.2 inciso b.	Numeral 2 inciso f) 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 celebre(n)". Numeral 4.2 de la convocatoria "Contenido de la oferta técnica" inciso a) 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", de la presente convocatoria, no se aceptará escrito o leyenda que solo haga referencia al mismo y deberá contener los documentos, que en su caso, se soliciten en dicho anexo, debiendo considerar las modificaciones que se deriven de la(s) Junta(s) de Aclaraciones que se celebre(n).
		2 CAB-N5K6A-NA Power Cord, 200/240V 6A North America		No cumple		
		1 BE7K-SW-10X11X-K9 Media (no lic) for Cisco Collaboration 10.x 11.x		No cumple		
		2 CIT2-PSU2V2-1200W 1200W V2 AC Power Supply for 2U C-Series Servers		No cumple		
		2 CIT2-CPU-E52660D 2.60 GHz E5-2660 v3/105W 10C/25MB Cache/DDR4 2133MHz		No cumple		
		8 CIT2-MR-1X162RU-A 16GB DDR4-2133-MHz RDIMM/PC4-17000/dual rank/x4/1.2v		No cumple		
		1 CIT2-MRAID12G Cisco 12G SAS Modular Raid Controller		No cumple		
		1 CIT2-MRAID12G-4GB Cisco 12Gbps SAS 4GB FBWC Cache module (Raid 0/1/5/6)		No cumple		
		1 CIT2-PCI-1B-240M4 Right PCIe Riser Board (Riser 1) (3 x8) for 6 PCI slots		No cumple		
		2 CIT2-PCIE-IRJ45 Intel i350 Quad Port 1Gb Adapter		No cumple		
		1 R2XX-RAID5 Enable RAID 5 Setting		No cumple		
		20 CIT2-HD300G15K12G 300GB 12G SAS 15K RPM SFF HDD		No cumple		
		1 VIRT-LIC-NONE		No cumple		
1	Servidor con aplicativos: VVB	1 CON-SNT-BE7MM4K9 SNTC-8X5XNBD Cisco	No cumple	Conforme al fundamento		

*Concedido*

Requerimientos		Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que No Cumple	Foja	Fundamento Legal
	(VXML), Expressways C/E para conectividad vía Internet y JabberGuest para sesiones de audio/video con terceros (BE7M-M4-K9 Cisco Business Edition 7000M Svr (M4), ExportRestricted SW)	Business Edition 7000M Server, Exp			legal Numeral 2 inciso f) de la convocatoria, no se desglosan los componentes de acuerdo a lo solicitado en el Anexo 1 numeral 2.1.2 inciso b.	
		2 CAB-N5K6A-NA Power Cord, 200/240V 6A North America		No cumple		
		1 BE7K-SW-10X11X-K9 Media (no lic) for Cisco Collaboration 10.x 11.x		No cumple		
		1 VIRT-LIC-NONE		No cumple		
		2 CIT2-PSU2V2-1200W 1200W V2 AC Power Supply for 2U C-Series Servers		No cumple		
		2 CIT2-PCIE-IRJ45 Intel i350 Quad Port 1Gb Adapter		No cumple		
		1 CIT2-PCI-1B-240M4 Right PCIe Riser Board (Riser 1) (3 x8) for 6 PCI slots		No cumple		
		1 CIT2-CPU-E52680D 2.50 GHz E5-2680 v3/120W 12C/30MB Cache/DDR4 2133MHz		No cumple		
		1 R2XX-RAID5 Enable RAID 5 Setting		No cumple		
		4 CIT2-MR-1X162RU-A 16GB DDR4-2133-MHz RDIMM/PC4-17000/dual rank/x4/1.2v		No cumple		
		1 CIT2-MRAID12G Cisco 12G SAS Modular Raid Controller		No cumple		
		1 CIT2-MRAID12G-1GB Cisco 12Gbps SAS 1GB FBWC Cache module (Raid 0/1/5/6)		No cumple		
		12 CIT2-HD300G10K12G 300GB 12G SAS 10K RPM SFF HDD		No cumple		
2	Ruteadores de Voz con 16 E1s cada uno con	1 CON-SNT-ISR4451-X SNTC-8X5XNBD Cisco ISR 4451 UC Bu		SI cumple	Conforme al fundamento legal Numeral 2 inciso f) de	Folio 13



Requerimientos		Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que No Cumple	Foja	Fundamento Legal
fuente de energía redundante y recursos de digitalización de voz. (ISR4451-X-V/K9 Cisco ISR 4451 UC Bundle, PVDM4-64, UC Lic,CUBE25)	1 SL-44-IPB-K9 IP Base License for Cisco ISR 4400 Series		No cumple	la convocatoria, no se desglosan los componentes de acuerdo a lo solicitado en el Anexo 1 numeral 2.1.2 inciso b.		
	16 CAB-E1-RJ45BNC E1 Cable RJ45 to Dual BNC (Unbalanced)		No cumple			
	1 MEM-4400-4GU8G 4G to 8G DRAM Upgrade (4G+4G) for Cisco ISR 4400		No cumple			
	1 PVDM4-64U256 PVDM4 64-channel to 256-channel factory upgrade		No cumple			
	1 PWR-4450-AC AC Power Supply for Cisco ISR 4450 and ISR4350		No cumple			
	2 CAB-AC AC Power Cord (North America), C13, NEMA 5-15P, 2.1m		No cumple			
	2 FL-CUBEE-25, Unified Border Element Enterprise License - 25 sessions		No cumple			
	2 POE-COVER-4450 Cover for empty POE slot on Cisco ISR 4450		No cumple			
	1 NIM-BLANK Blank faceplate for NIM slot on Cisco ISR 4400		No cumple			
	2 SM-S-BLANK Removable faceplate for SM slot on Cisco 2900,3900,4400 ISR		No cumple			
	1 MEM-4400-DP-2G 2G DRAM (1 DIMM) for Cisco ISR 4400 Data Plane		No cumple			
	1 MEM-FLASH-8G 8G Compact Flash Memory for Cisco ISR 4450		No cumple			
	1 SL-44-UC-K9 Unified Communication License for Cisco ISR 4400 Series		No cumple			

Consuelo P. C.

Requerimientos		Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que <u>No Cumple</u>	Foja	Fundamento Legal
		1 SISR4400UK9-316S Cisco ISR 4400 Series IOS XE Universal		No cumple		
		1 NIM-8MFT-T1/E1 8 port Multiflex Trunk Voice/Clear-channel Data T1/E1 Module		No cumple		
		1 PVDM4-256 256- channel DSP module		No cumple		
		1 NIM-8MFT-T1/E1 8 port Multiflex Trunk Voice/Clear-channel Data T1/E1 Module		No cumple		
		1 PVDM4-256 256- channel DSP module		No cumple		
		1 PWR-4450-AC/2 AC Power Supply (Secondary PS) for Cisco ISR 4450		No cumple		
		1 APIC-CLUSTER-M2 APIC Cluster - Medium Configurations (Up to 1000 Edge Ports)		Si cumple		
1 CON-SSSNP-APIC3M2 SOLN SUPP 24X7X4 APIC Cluster - Medium Configurations (Up		No cumple				
1 APIC-SERVER-M2 APIC Appliance - Medium Configuration (Upto 1000 Edge Ports)		No cumple				
2 APIC-A03-D600GA2 2.5" 600GB, 10K RPM, SAS 6Gb		No cumple				
1 APIC-MRAID12G Avila Cisco 12G SAS Modular Raid Controller (Raid 0/1)		No cumple				
1 APIC-PSU1-770W 770W power supply for USC C-Series		No cumple				
1 APIC-USBFLSHB-16GB UCS Servers 16GB Flash USB Drive		No cumple				
1	Cluster de switches para centro de datos APIC (ACI- C9336-B3-EAL ACI.Bundle with 2 9336, 2 9396PX Leafs, 4/8QSFP and APIC Clu)					

*Encuesta*

Requerimientos		Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que <u>No Cumple</u>	Foja	Fundamento Legal
	1 APIC-TPM2-001 Trusted Platform Module		No cumple			
	2 APIC-CPU-E52609D 1.90 GHz E5-2609 v3/85W 6C/15MB Cache/DDR4 1600MHz		No cumple			
	4 APIC-MR-1X162RU-A 16GB DDR4-2133-MHz RDIMM/PC4-17000/dual rank/x4/1.2v		No cumple			
	1 R2XX-RAID0 Enable RAID 0 Setting		No cumple			
	1 APIC-PSU1-770W 770W power supply for USC C-Series		No cumple			
	1 APIC-PCIE-CSC-02 Cisco VIC 1225 Dual Port 10Gb SFP+ CNA		No cumple			
	2 CAB-C13-CBN Cabinet Jumper Power Cord, 250 VAC 10A, C14-C13 Connectors		No cumple			
	1 APIC-DK9-1.2 APIC Base Software Release 1.2		No cumple			
	1 APIC-SERVER-M2 APIC Appliance - Medium Configuration (Upto 1000 Edge Ports)		No cumple			
	2 APIC-A03-D600GA2 2.5" 600GB, 10K RPM, SAS 6Gb		No cumple			
	1 APIC-MRAID12G Avila Cisco 12G SAS Modular Raid Controller (Raid 0/1)		No cumple			
	1 APIC-PSU1-770W 770W power supply for USC C-Series		No cumple			
	1 APIC-USBFLSHB-16GB UCS Servers 16GB Flash USB Drive		No cumple			
	1 APIC-TPM2-001 Trusted Platform Module		No cumple			

*Concejo P.C.*

Requerimientos		Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que No Cumple	Foja	Fundamento Legal
	2 APIC-CPU-E52609D 1.90 GHz E5-2609 v3/85W 6C/15MB Cache/DDR4 1600MHz		No cumple			
	4 APIC-MR-1X162RU-A 16GB DDR4-2133-MHz RDIMM/PC4-17000/dual rank/x4/1.2v		No cumple			
	1 R2XX-RAID0 Enable RAID 0 Setting		No cumple			
	1 APIC-PSU1-770W 770W power supply for USC C-Series		No cumple			
	1 APIC-PCIE-CSC-02 Cisco VIC 1225 Dual Port 10Gb SFP+ CNA		No cumple			
	2 CAB-C13-CBN Cabinet Jumper Power Cord, 250 VAC 10A, C14-C13 Connectors		No cumple			
	1 APIC-DK9-1.1 APIC Base Software Release 1.1		No cumple			
	1 APIC-SERVER-M2 APIC Appliance - Medium Configuration (Upto 1000 Edge Ports)		No cumple			
	2 APIC-A03-D600GA2 2.5" 600GB, 10K RPM, SAS 6Gb		No cumple			
	1 APIC-MRAID12G Avila Cisco 12G SAS Modular Raid Controller (Raid 0/1)		No cumple			
	1 APIC-PSU1-770W 770W power supply for USC C-Series		No cumple			
	1 APIC-USBFLSHB-16GB UCS Servers 16GB Flash USB Drive		No cumple			
	1 APIC-TPM2-001 Trusted Platform Module		No cumple			
	2 APIC-CPU-E52609D 1.90 GHz E5-2609		No cumple			

Cancun

Requerimientos		Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que <u>No Cumple</u>	Foja	Fundamento Legal
	v3/85W 6C/15MB Cache/DDR4 1600MHz					
	4 APIC-MR-1X162RU-A 16GB DDR4-2133-MHz RDIMM/PC4-17000/dual rank/x4/1.2v		No cumple			
	1 R2XX-RAID0 Enable RAID 0 Setting		No cumple			
	1 APIC-PSU1-770W 770W power supply for USC C-Series		No cumple			
	1 APIC-PCIE-CSC-02 Cisco VIC 1225 Dual Port 10Gb SFP+ CNA		No cumple			
	2 CAB-C13-CBN Cabinet Jumper Power Cord, 250 VAC 10A, C14-C13 Connectors		No cumple			
	1 APIC-DK9-1.2 APIC Base Software Release 1.2		No cumple			
	1 APIC-SD120GBKS4-EV 120 GB 2.5 inch Enterprise Value 6G SATA SSD		No cumple			
	1 APIC-SD120GBKS4-EV 120 GB 2.5 inch Enterprise Value 6G SATA SSD		No cumple			
	1 APIC-SD120GBKS4-EV 120 GB 2.5 inch Enterprise Value 6G SATA SSD		No cumple			
	4 QSFP-H40G-AOC7M= 40GBASE Active Optical Cable, 7m		No cumple			
	2 N9K-C9396PX Nexus 9300 48p 1/10G SFP+ & additional uplink module req.		No cumple			
	2 CON-SNTP-9396PX SNTC-24X7X4 Nexus 9300 with 48p		No cumple			

*Concedido*

Requerimientos		Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que No Cumple	Foja	Fundamento Legal
	2 ACI-N9KDK9-11.2 Nexus 9500 or 9300 ACI Base Software NX-OS Rel 11.2		No cumple			
	2 N9K-C9300-ACK Nexus 9K Fixed Accessory Kit		No cumple			
	2 N9K-C9300-RMK Nexus 9K Fixed Rack Mount Kit		No cumple			
	2 N9K-M6PQ-E ACI capable Uplink Module for Nexus 9300, 6p 40G QSFP		No cumple			
	6 N9K-C9300-FAN2-B Nexus 9K Fan 2, Port-side Exhaust		No cumple			
	4 CAB-C13-CBN Cabinet Jumper Power Cord, 250 VAC 10A, C14-C13 Connectors		No cumple			
	4 N9K-PAC-650W-B Nexus 9300 650W AC PS, Port-side Exhaust		No cumple			
	2 N9K-C9336PQ Nexus 9K ACI Spine, 36p 40G QSFP+		No cumple			
	2 CON-SNTP-9336PQ SNTC-24X7X4 Nexus 9336 ACI Spine switch with 36p		No cumple			
	2 ACI-N9KDK9-11.2 Nexus 9500 or 9300 ACI Base Software NX-OS Rel 11.2		No cumple			
	2 N9K-C9300-ACK Nexus 9K Fixed Accessory Kit		No cumple			
	2 N9K-C9300-RMK Nexus 9K Fixed Rack Mount Kit		No cumple			
	4 N9K-C9300-FAN3-B Nexus 9300 Fan 3, Port-side Exhaust		No cumple			
	4 CAB-C13-CBN Cabinet Jumper Power Cord, 250		No cumple			

*Completado*

Requerimientos		Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que <u>No Cumple</u>	Foja	Fundamento Legal
		VAC 10A, C14-C13 Connectors				
		6 SFP-H10GB-ACU7M= Active Twinax cable assembly, 7m	No cumple			
		1 ASF-DCV1-G-ACI-BUN Cisco DC Deployment Service for ACI Starter Kit	No cumple			
		4 GLC-TE= 1000BASE-T SFP transceiver module for Category 5 copper wire	No cumple			
1	Servidor de Aplicaciones para Grabación Voz y Pantallas	El proveedor deberá entregar todo el hardware necesario para satisfacer lo especificado en el anexo1 de las presentes bases de licitación.	No cumple	Conforme al fundamento legal Numeral 2 inciso f) de la convocatoria, no se indica que el proveedor deberá entregar todo el hardware necesario para satisfacer lo especificado en el Anexo 1.		
50	Diademas monoaurales inalámbricas (Over-the-head)	Con capacidad de conectarse a la PC, móviles, y teléfonos de escritorio, con cifrado de 64 bit, soporte de batería arriba de 9 horas en uso, con un peso aproximado de 72 gramos, Frecuencias de operación inalámbrica DECT 6.0 con un rango de 9 metros entre la base y la diadema, bluetooth v2.1, Con protección auditiva de niveles por arriba de los 118dBA	Si cumple		Folio 13 Página 516	
Para switches, servidores y enrutadores el Proveedor deberá entregar copia simple del documento que avale el cumplimiento de la Norma: Norma Oficial Mexicana NOM-019-SCFI-1998 o su equivalente: ANSI/UL 60950-1 Second Edition						

*Comentarios*

Requerimientos			Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que No Cumple	Foja	Fundamento Legal
Information Technology Equipment-Safety-Part 1: General Requirements (Ed. 2 Mar 27 2007) aprobada por el American National Standards Institute (ANSI), así como sus actualizaciones, o CAN/CSA-C22.2 No. 60950-1-07 Second Edition Information Technology Equipment-Safety-Part 1: General Requirements (Bi-National Standard with UL 60950-1), aprobada por el Standards Council of Canada, así como sus actualizaciones.							
c) Requerimiento de software							
Software necesario para la operación de la infraestructura del Centro del Contacto.							
Cantidad	Componente	Que incluye cantidad y número de parte					
1	CC-UPG-BUNDLE Contact Center Enterprise Upgrade Bundle	1 IPCE-AGENTSUPG UCC Enterprise Agent Licenses Upgrade		Si cumple		Folio 13	
		1 CON-ECMU-IPCEAGEN SWSS UPGRADES UCC Enterprise Agent		Si cumple		Folio 13	
		1 CCBU-LICENSE CCBU LicenseDocument		Si cumple		Folio 13	
		1 CVP-UPG CVP Upgrade		Si cumple		Folio 14	
		1 CON-ECMU-CVPUPG SWSS UPGRADES CVP Upgrade		Si cumple		Folio 14	
		1 CVP-11-SERVER-SW CVP 11.0 Server Software (with media for 11.0 and 11.5)		Si cumple		Folio 14	
		1 CVP-FL-VXML IOS VoiceXML Browser Feature License, Bundled with CVP		Si cumple		Folio 14	
		1 CVP-VVB-11-SW VVB 11.X Server Software		Si cumple		Folio 14	
1	CCE-PAC-BUNDLE Packaged CCE	1 CCE-PAC-M1 CCE and CVP Deployment Package M1		Si cumple		Folio 14	
		1 CON-ECMU-CCEPACM SWSS UPGRADES CCE and CVP Deployment Package M1		Si cumple		Folio 14	

*Centaco PL*

Requerimientos		Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que <u>No Cumple</u>	Foja	Fundamento Legal
		1 CCE-PAC-M1-V11.X Packaged CCE Version 11.x	Si cumple		Folio 14	
		4 CVP-11-SERVER-SW CVP 11.0 Server Software (with media for 11.0 and 11.5)	Si cumple		Folio 14	
		2 CCE-PAC-CVP-STU-11 Call Studio 11.0	Si cumple		Folio 14	
		4 CCE-PAC-CVP-LIC-11 CVP Server and Port License PAKs for v11	Si cumple		Folio 14	
		1 CCEH-MEDIA115-K9 Media Kit for Unified CC Enterprise 11.5	Si cumple		Folio 14	
		1 CVP-VVB-11-SW VVB 11.X Server Software	Si cumple		Folio 14	
7	Licencia perpetua para VMwarevSphere STD usadas para virtualizar y optimizar espacio en servidores, por cada servidor BE7k-H y 1 para el BE7k-M (VMW-VSP-STD-3A= VMwarevSphere 6 Standard (1 CPU), 3-yr, SupportRequired)	1 CON-ISV1-VSXSTD3A VSphere Standard for 1 CPU; ANNUAL List 3-YR Req'd	Si cumple		Folio 14	
		1 UCS-VMW-TERMS Acceptance of Terms, Standalone VMW License for UCS Servers	Si cumple		Folio 14	
1	R-UCL-UCM-LIC-K9	1 CON-ECMU-RUCLUK9 SWSS UPGRADES Top Level SKU For 9.	Si cumple		Folio 15	
		248 JABBER-GUEST Jabber Guest Session	Si cumple		Folio 15	
		1 CUCM-VERS-11.5 CUCM Software version 11.5	Si cumple		Folio 15	
		1 LIC-EXP-E-PAK Expressway Series, Expressway-E PAK	Si cumple		Folio 15	

Consejo P.C.




14

Requerimientos			Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que No Cumple	Foja	Fundamento Legal
		1 JAB-GUEST-RTU-K9 Jabber Guest Right to Use		Si cumple		Folio 15	
1	Licencia Perpetua de Cisco Unified SIP Proxy (CUSP) para el ruteo inteligente de llamadas (L-CUSP-SL-30=CUSP Smart License enabled for 30 CPS)	1 CON-ECMU-LCUSPS30 SWSS UPGRADES CUSP Smart License enabled for 30 CPS		Si cumple		Folio 15	
1	Licencia Perpetua de ACI (Application Centric Infrastructure)	2 ACI-LIC-PAK ACI Software License PAK Expansion		Si cumple		Folio 15	
		2 ACI-N9K-48X ACI SW license for a 48p 1/10G Nexus 9K		Si cumple		Folio 15	
<p>El Instituto requiere que los elementos anteriormente listados en los incisos a), b) y c), 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>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.</p> <p>2. Es correcto, siempre que documento que el fabricante ha</p>	No cumple	<p>Conforme al fundamento legal Numeral 2 inciso f) de la convocatoria, no menciona este requerimiento.</p>		<p>Incumple con lo solicitado en:</p> <p>Numeral 2 inciso f) 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 celebre(n)".</p> <p>Numeral 4.2 de la convocatoria "Contenido de la oferta técnica" inciso a) 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", de la presente convocatoria, no se aceptará escrito o leyenda que solo haga referencia al mismo y deberá contener los documentos, que en su caso, se soliciten en dicho anexo, debiendo considerar las modificaciones que se deriven de la(s) Junta(s) de Aclaraciones que se celebre(n).</p>

*Concedida*

Requerimientos	Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que No Cumple	Foja	Fundamento Legal
	<p>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>				

*Concedido - C*



Requerimientos		Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que No Cumple	Foja	Fundamento Legal
d) Requerimiento de servicios						
Servicios necesarios para la implementación de la infraestructura del Centro de Contacto.						
Cantidad	Descripción					
1	Servicios de instalación, implementación y garantía (hasta el 30 de diciembre de 2018) por parte del proveedor adjudicado, conforme a los numerales 2.1.3 al 2.1.12 del presente anexo.		No cumple	Conforme al fundamento legal Numeral 2 inciso f) de la convocatoria, no se especifica este requerimiento de servicios.		Incumple con lo solicitado en:  Numeral 2 inciso f) 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 celebre(n)". Numeral 4.2 de la convocatoria "Contenido de la oferta técnica" inciso a) 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", de la presente convocatoria, no se aceptará escrito o leyenda que solo haga referencia al mismo y deberá contener los documentos, que en su caso, se soliciten en dicho anexo, debiendo considerar las modificaciones que se deriven de la(s) Junta(s) de Aclaraciones que se celebre(n).
2	50 horas de servicio en sitio		No cumple	Conforme al fundamento legal Numeral 2 inciso f) de la convocatoria, no se especifica este requerimiento de servicios.		
<b>Servicios de Instalación, Configuración y Puesta a punto para el Centro de Contacto (versión 11 Package)</b>  El Licitante deberá integrar en su propuesta técnica su certificación ATP en UnifiedContact 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingeniero de Sistema</li> <li>• Ingeniero de Despliegue</li> </ul>		Se podrá presentar impresión de pantalla del Portal Cisco de las aplicaciones aprobadas y vigentes para cada rol solicitado, las cuales serán validadas por el Instituto con el fabricante, la impresión	Si cumple		Folio 15	

Concedido



Requerimientos	Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que <u>No Cumple</u>	Foja	Fundamento Legal
<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrador de Proyecto</li> </ul>	deberá ser firmada por el representante legal de la empresa.				
<p>El Instituto actualmente utiliza dos soluciones de Centro de Contacto del fabricante Cisco, uno en configuración empresarial (UCCE) y la segunda exprés (UCCX). El Instituto requiere renovar a la versión 11.x, ya que la infraestructura que actualmente emplea ha concluido con su vigencia tecnológica.</p> <p>El <b>Proveedor</b> debe integrar el Centro de Contacto versión 11.x de manera general los siguientes componentes: Communications Manager, IP IVR, Portal de clientes de voz, puertas de enlace de VoIP y teléfonos IP.</p> <p>La integración de dichos componentes debe ofrecer al Instituto, una plataforma para el Centro de Contacto que permita lograr el enrutamiento inteligente de llamadas, la funcionalidad ACD multicanal, funcionalidad de la unidad de respuesta de voz (VRU), llamada en la cola de red y generación de informes del UCCE para el Instituto, el planteamiento es multi-sitio ya que se tienen dos Centros de Contacto principales (INETEL/CAU).</p>		No cumple	Conforme al fundamento legal Numeral 2 inciso f) de la convocatoria, no se especifica lo que el proveedor debe integrar de acuerdo al numeral 2.1.3.		Incumple con lo solicitado en:  Numeral 2 inciso f) 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 celebre(n)", Numeral 4.2 de la convocatoria, "Contenido de la oferta técnica" inciso a) 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", de la presente convocatoria, no se aceptará escrito o leyenda que solo haga referencia al mismo y deberá contener los documentos, que en su caso, se soliciten en dicho anexo, debiendo considerar las modificaciones que se deriven de la(s) Junta(s) de Aclaraciones que se celebre(n).
<b>Cisco Packaged Contact Center Enterprise 11.x (PCCE)</b> El UCCE debe ser configurado en modo dúplex (Alta Disponibilidad).		Si cumple		Folio 16	
<b>a) Cisco Unified Communications Manager 11.x (CUCM)</b>  El <b>Proveedor</b> debe integrar y configurar los gateways de voz a la telefonía IP existente en el Instituto; así como los softphones de los agentes, siendo esto fundamental para el funcionamiento del sistema VoIP unificado, para lo cual se debe configurar los servicios de convergencia.		Si cumple		Folio 16	
<b>b) Cisco Unity Connection 11.x (CUC)</b>  El Instituto requiere que la mensajería unificada y los buzones de voz, sean autenticados los usuarios por PIN y/o por medio de Active Directory 2008 r2 o superior y LDAPv2.4 o superior, debe contar con Text to Speech en español latino, las notificaciones le lleguen al agente y al escritorio del supervisor.		Si cumple		Folio 17	
<b>c) Cisco Voice Portal 11.x (CVP)</b>		Si cumple		Folio 17 y 18	

*Concedido*

Requerimientos	Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que <u>No Cumple</u>	Foja	Fundamento Legal
<p>El <b>Proveedor</b> debe configurar un IVR susceptible al funcionamiento propio del Instituto que sea capaz de tener diferentes menús de acuerdo a los horarios de operación de cada opción. Es requerido que desde este componente se conecte a bases de datos SQL Server 2012 o superior y Oracle, las cuales proporcionará el Instituto. Migración de funcionalidades de IVR y telefonía con las que cuenta hoy en día el Instituto a la nueva plataforma, la configuración se debe utilizar el protocolo VXML utilizando la herramienta CVP Call Studio adquirida. El IVR debe contar como mínimo con 9 opciones y 5 niveles de profundidad, por ejemplo:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Menú principal 0...9</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Menú Principal           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sub menú opción 0..9               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensajes TTS proveniente de una base de datos</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>○ Menú Principal           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grabación informativa</li> </ul> </li> <li>○ Menú Principal           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inserción de código numérico               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmación de código                   <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mensaje TTS proveniente de una base de datos</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> <li>○ Menú principal           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acceso directo agente especializado en el tema.</li> </ul> </li> <li>○ Menú principal           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opción 0...9               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserción código                   <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Atención de agente                       <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención de segundo nivel especializado</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </div>					

*Cervantes*



Requerimientos	Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que <b>No Cumple</b>	Foja	Fundamento Legal
<p>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; migración de campañas outbound con las que cuenta el Instituto.</p> <p>El <b>Proveedor</b> debe configurar el IVR para tener la capacidad de realizar enrutamientos a grupos de agentes y de integrarse con los sistemas de información del Instituto: sin importar la ubicación del agente o del Centro de Contacto. Las aplicaciones de IVR deberán detectar el ANI de los usuarios que operen el IVR, con el fin de relacionarlo con el sistema de reporte de seguimiento del Instituto, de tal forma que se puedan brindar servicios de seguimiento ya sea de manera personalizada y/o automatizada; dependiendo de las definiciones que establezca el INE.</p> <p>El Instituto requiere que el IVR cuente con una programación para diferentes servicios de outbound (automatizado) que puedan realizarse desde cualquier Centro de Contacto, y bajo los diferentes servicios de atención de cada uno de ellos que determine el Instituto.</p> <p>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.</p>					
<p>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 a través del Número Automático de Identificación (ANI) obtenido desde el CTI; así como, información que se solicite digitar desde el IVR, permitiendo generar un control de la llamada en una sola pantalla y en el caso de ser transferido a otro nivel la información solicitada con anterioridad al interlocutor persista. Si el número registrado vuelve a llamar, permitir tener un seguimiento de los trámites o solicitudes que se han hecho desde ese número; por lo anterior, los parámetros y especificaciones de esta integración se acordarán con el licitante ganador posterior a la fecha del fallo.</p>		Si cumple		Folio 18, 19, 20 y 21	

*Cerecra*

Requerimientos		Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que <u>No Cumple</u>	Foja	Fundamento Legal
<b>d) Cisco Unified Intelligent Center 11.x (CUIC)</b> El <b>Proveedor</b> debe configurar en el portal de control estadísticas del Centro de Contacto integrado con BMC Remedy 8.1 o superior para generar los reportes de la información obtenida de la integración del CTI e IVR con el CRM; así como, exportar los reportes existentes desde CUIC 8.x a CUIC 11.x, los parámetros y especificaciones de esta integración se acordarán con el licitante ganador posterior a la fecha del fallo.			Si cumple		Folio 18, 19, 20 y 21	
<b>e) Cisco Finesse 11.x (Finesse)</b> El Instituto requiere la configuración de los "gadgets" para los agentes que se describen a continuación:  <b>Configuración de agentes</b>  Es importante mencionar que dentro de los Centro de Contacto se manejan dos tipos de agentes en cuanto a su ubicación:						
Cantidad posiciones	Configuración					
48	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voz</li> <li>• Email</li> <li>• Gadget Geolocalización</li> <li>• Capacitación</li> </ul>		Si cumple		Folio 23	
60	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voz</li> <li>• WebChat</li> <li>• Gadget Geolocalización</li> <li>• Capacitación</li> </ul>		Si cumple		Folio 23	
50	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voz</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Gadget Geolocalización</li> <li>• Capacitación</li> </ul>		Si cumple		Folio 23	
39	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voz</li> <li>• Gadget Geolocalización</li> <li>• Capacitación</li> </ul>		Si cumple		Folio 23	
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voz</li> <li>• Video</li> <li>• Gadget Geolocalización</li> </ul>		Si cumple		Folio 23	

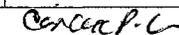
Generado por C



Requerimientos	Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que <u>No Cumple</u>	Foja	Fundamento Legal
<p>46</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voz</li> <li>• Generador de flujos de trabajo</li> <li>• Monitoreo de disponibilidad de agentes</li> <li>• Intervención en la atención a un usuario</li> <li>• Monitoreo de grabaciones en tiempo real e históricas</li> </ul>					
<p>Además de la integración con BMC Remedy 8.1 o superior, el servidor Finesse debe ser tolerante a fallas y ser capaz cambiar de CTI (Side A to Side B) cuando alguno de los CTI y/o servidores de Finesse falle.</p>		No cumple	Conforme al fundamento legal Numeral 2 inciso f) de la convocatoria, no se indica este requerimiento.		Incumple con lo solicitado en:  Numeral 2 inciso f) 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 celebre(n)", Numeral 4.2 de la convocatoria "Contenido de la oferta técnica" inciso a) 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", de la presente convocatoria, no se aceptará escrito o leyenda que solo haga referencia al mismo y deberá contener los documentos, que en su caso, se soliciten en dicho anexo, debiendo considerar las modificaciones que se deriven de la(s) Junta(s) de Aclaraciones que se celebre(n).
<p><b>Servicios para Red Pública (Internet)</b></p> <p><b>a) Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager 11.x (EIM&amp;WIM)</b></p> <p>El <b>Proveedor</b> debe habilitar la funcionalidad de chat y email en la página del Instituto, esta herramienta debe ser personalizada según la identidad gráfica de Instituto; además, debe ser configurada en el escritorio del agente asignado para su atención, la comunicación entre el agente y el ciudadano debe ser cifrada (HTTPS) e implementación de servidor multicanal <i>web service</i> en dmz que el Instituto designe (El certificado TLS lo proporcionara el Instituto y es un certificado multisitio).</p>		Si cumple		Folio 24	
<p><b>b) Cisco Social Miner 11.x</b></p> <p>En Instituto requiere del monitoreo y uso de redes sociales del Instituto y su correspondiente configuración en el escritorio del agente para su inmediata atención y registro, configuración de cuentas y búsquedas de redes sociales clasificación y asignación a campañas configuración campañas de salida.</p>		Si cumple		Folio 26	

*Concedido*

Requerimientos	Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que No Cumple	Foja	Fundamento Legal
<b>c) Expressway C y E 11.x</b> El Proveedor debe hacer la puesta a punto que facilite el establecimiento de un canal seguro para conversaciones de vídeo desde la página web del Instituto.		Si cumple		Folio 27	
<b>d) JabberGuest 11.x</b> El <b>Proveedor</b> debe configurar el componente para habilitación multicanal entre el agente y el ciudadano que así lo solicite desde la página web del Instituto, cumpliendo con identidad gráfica del Instituto.		Si cumple		Folio 28	
<b>e) CUSP 11.x</b> El <b>Proveedor</b> debe configurar el CUSP para balancear los gateway Institucionales en algunos casos utilizando la red privada del Instituto para la utilizando algún otro que no se encuentre físicamente en las instalaciones donde resida el Centro de Contacto.		Si cumple		Folio 30	
<b>Gateways de Voz</b> El <b>Proveedor</b> debe considerar el balanceo de cargas en los Gateways para que en caso de fallar (fail-over) solo perder el 50% de los recursos (PSTN) telefónicos del proveedor de servicios de telefonía eso será exclusivamente en INETEL.  El proveedor debe considerar la siguiente disponibilidad de troncales PSTN para la configuración de los gateways  La infraestructura con la que hoy en día el Centro de Contacto Ciudadana brinda el servicio, es por medio de 8 E1 (240 troncales digitales) mediante los cuales se realiza toda la gestión del Centro para la atención de todos los servicios proporcionados. De igual manera el CAU emplea un E1 (30 troncales digitales) para su servicio; sin embargo, se pretende que todos puedan operar de manera integral en un momento dado para apoyar los servicios de mayor demanda que se presenten por Centro de Atención		Si cumple		Folio 30	
<b>Campaña Outbound</b> El <b>Proveedor</b> debe posibilitar las configuraciones para las campañas de salida ya sea con el uso de agentes o por medio del IVR, que permita la marcación predictiva y progresiva, generación de perfiles outbound y generación de reportes de la campaña		Si cumple		Folio 30	
<b>Instalación de servidores</b>		Si cumple		Folio 31	



Requerimientos	Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que No Cumple	Foja	Fundamento Legal
<p>El <b>Proveedor</b> debe configurar y preparar los servidores físicos con el de virtualizador que el fabricante provea, para que cada una de los componentes aquí descritos funcione adecuadamente y todas las actividades relacionadas que permitan la operación idónea.</p>					
<p><b>Configuración de Switches</b></p> <p>Es importante mencionar que el Instituto cuenta con Switches para brindar el servicio que se requiera para la conexión de todo el centro de contacto. El Licitante deberá indicar en su propuesta técnica lo requerido para la implementación de la infraestructura propuesta para el Centro de Contacto.</p> <p>El <b>Proveedor</b> debe considerar los siguientes modelos que actualmente están en operación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• C4507R-E</li> <li>• C3560-48PS</li> <li>• C2950G-48-EI</li> <li>• C2960-24LT-L</li> </ul>		Si cumple		Folio 32	
<p><b>Grabación de audio y pantallas</b></p> <p>El Instituto requiere la grabación de 130 posiciones para audio y pantallas con calidad estándar, considerando un promedio de 3,420 llamadas diarias con una duración de 5 minutos con una retención de 30 días, que sea de fácil acceso, con el propósito de medir la calidad del servicio brindado a la ciudadanía, para este particular, el proveedor deberá integrar la tecnología que sea totalmente compatible con el UCCE, autentique con Active Directory 2008 r2 y/o LDAP v2.4.</p> <p>El <b>Proveedor</b> debe considerar los siguientes puntos para la integración del sistema de grabación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Comunicación CTI para eventos de pantalla QM, mediante JTAPI.</li> <li>• Integración con Cisco MediaSense.</li> <li>• Soporte con grabación cluster de MS.</li> <li>• Soporte grabación en diferentes cluster de UCM.</li> <li>• Monitoreo de voz en vivo.</li> <li>• Soporte de grabación SRTP.</li> <li>• Formato .wav encrypted a .ewav StartFragment EndFragment.</li> </ul>	<p>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</p>	Si cumple		Folio 32	

*Cancun P.L.*

Requerimientos	Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que <u>No Cumple</u>	Foja	Fundamento Legal
<ul style="list-style-type: none"> <li>Almacenamiento permanente como. ewav (8 bit).</li> </ul> <p>El Instituto requiere que el sistema de grabación tenga la capacidad de almacenar audio y video por lo que el <b>Proveedor</b> debe considerar el almacenamiento necesario para todas las solicitudes que llegan a los Centros de Contacto considerando el diseño multicanal, de 130 posiciones mínimo requeridas, permitirá el acceso y reproducción a través de una interfaz basada en web y de acceso remoto desde cualquier parte de la red Institucional, se podrá emplear la auditoría completa con las alarmas y la capacidad de monitorización remota, tendrá la capacidad de gestión de la calidad con formularios personalizados para la formación, evaluación y monitorización en directo del audio y pantallas, el sistema debe tener la capacidad de detectar cuando un archivo de audio ha sido alterado por cualquier vía. Procesar cada una de las grabaciones registradas, almacenamiento local y en medios adicionales como red o NAS; la consulta de información podrá realizarse mediante diversos filtros que faciliten la búsqueda de acuerdo con cualquier criterio de: fecha, hora, periodos de tiempo, duración de la llamada, canal de grabación, extensión, agente, cliente, número telefónico, número de contacto, entre otros. El sistema tendrá la capacidad para crear diferentes cuentas de acceso de acuerdo a perfiles, con la finalidad de otorgar permisos de instalador, administrador, supervisor y agente para que los usuarios puedan visualizar la información autorizada en sus pantallas y hacer uso de las aplicaciones de acuerdo con los atributos otorgados; además, los históricos de las interacciones que se llevan a cabo en el sistema quedarán registrados junto con la información de cada cuenta para facilitar el control total del sistema de grabación.</p> <p>El <b>Proveedor</b> deberá considerar dos servicios de 50 horas de servicios adicionales a las programadas para la implementación y puesta a punto, para la personalización de aplicaciones que el Instituto acordará con el proveedor y que deberán estar disponibles durante la vigencia del contrato.</p> <p>El <b>Proveedor</b> debe presentarse a las instalaciones del Instituto con las herramientas, materiales, refacciones, medidas de seguridad, información técnica y demás elementos necesarios, que permitan proporcionar satisfactoriamente los servicios.</p> <p>El Instituto requiere que toda vez que se realice cualquier intervención sobre la infraestructura; se deberá verificar y asentar en el reporte correspondiente, que después de dicha intervención, la infraestructura opera en forma correcta. El proveedor debe responsabilizarse de mantener en óptimas condiciones de funcionamiento de la infraestructura y operación los diferentes Centros de Contacto</p>	<p>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" Los licitantes deberán 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 SolutionPlus. No se acepta carta emitida por el Licitante</p>				

*Canceled*

Requerimientos	Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que No Cumple	Foja	Fundamento Legal
del INE. El proveedor debe solventar cualquier actividad realizada o programada en sitio, todos los gastos de transportación, viáticos y demás involucrados.					
<b>2.1.4 Servicios Aplicación de Infraestructura Centralizada (ACI)</b> El Instituto requiere de la instalación y configuración básica para los componentes de comunicaciones Aplicación de Infraestructura Centralizada (ACI) por parte de los servicios avanzados del fabricante que a continuación se enlistan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de Plan del Proyecto</li> <li>• Diseño validado</li> <li>• Establecer los requisitos y desarrollar el diseño básico y la definición de topología para el despliegue del ACI FabricBuild con APIC Service.</li> <li>• Integración de ecosistemas</li> <li>• El servicio de configuración de conectividad de capa 2 / capa 3</li> <li>• La conectividad L3 se limitado a IPv4 solamente.</li> <li>• Establecimiento del número de miembros de un canal de puerto y canal de puerto virtual restringiéndolo a las directrices de escalabilidad para ACI.</li> <li>• Servicio de configuración de Capa 4 - Capa 7</li> <li>• Guía de Operaciones</li> <li>• Transferencia de conocimiento</li> </ul>		No cumple	Conforme al fundamento legal Numeral 2 inciso f) de la convocatoria, no se identifica este requerimiento en la oferta técnica.	Folio 33	Incumple con lo solicitado en: Numeral 2 inciso f) 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 celebre(n)". Numeral 4.2 de la convocatoria "Contenido de la oferta técnica" inciso a) 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", de la presente convocatoria, no se aceptará escrito o leyenda que solo haga referencia al mismo y deberá contener los documentos, que en su caso, se soliciten en dicho anexo, debiendo considerar las modificaciones que se deriven de la(s) Junta(s) de Aclaraciones que se celebre(n).
<b>2.1.5 Pruebas Integrales.</b> Como parte de los servicios de instalación y configuración solicitados, el Instituto requiere de la realización de pruebas de cada una de las funcionalidades solicitadas, dentro del periodo establecido para dichos servicios, estas se realizarán en común acuerdo entre el licitante adjudicado y personal del Instituto. El Instituto notificará al Proveedor la ubicación para la ejecución de los servicios solicitados a más tardar 5 días hábiles posteriores a la notificación de fallo.		No cumple	Conforme al fundamento legal Numeral 2 inciso f) de la convocatoria, no indica el requerimiento del numeral 2.1.5 Pruebas Integrales.		Incumple con lo solicitado en: Numeral 2 inciso f) 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 celebre(n)". Numeral 4.2 de la convocatoria "Contenido de la oferta técnica" inciso a) 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", de la presente convocatoria, no se aceptará escrito o leyenda que solo haga referencia al mismo y deberá contener los documentos, que en su caso, se soliciten en dicho anexo, debiendo considerar las modificaciones que se deriven de

Cancun P. E.

Requerimientos	Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que <b>No Cumple</b>	Foja	Fundamento Legal
<p><b>2.1.6 Garantía de servicio preventivo.</b></p> <p>Cualquier servicio de mantenimiento y soporte será validado y aceptado por el personal del Instituto, hasta la conclusión del mismo; y una vez realizadas las pruebas de verificación correspondientes que confirmen el correcto funcionamiento y desempeño tanto del equipo como de las soluciones del Centro de Atención.</p> <p>El <b>Proveedor</b> debe presentar un plan de trabajo para las actividades, como parte de la garantía, en formato digital e impreso, a los 210 días naturales posterior al fallo en el lugar de la presentación de los servicios, donde incluirá el detalle de las actividades a realizar conforme a las especificaciones técnicas y operativas del fabricante para cada tipo de bien, mismo que será validado por el Instituto, con la finalidad de mantener en óptimas condiciones de funcionamiento y operación el equipo descrito anteriormente, de tal manera de prever fallas en los mismos, lo cual permitirá la operación adecuada de los Centros de Contacto.</p> <p>El <b>Proveedor</b> deberá considerar la ejecución de estas actividades a más tardar dos (2) meses antes de que finalice la vigencia del contrato, a todo el Centro de Contacto; para lo cual este, será solicitado por el Instituto mediante oficio al proveedor 7 días naturales antes de la fecha requerida y se programará una ventana de mantenimiento fuera del horario de servicio del Centro de Contacto, la cual tendrá un tiempo máximo de duración de 18 horas, el cual el proveedor debe brindar conforme a lo especificado por el fabricante referente a partes, componentes involucrados, periodicidad de cambio para cada uno de ellos y los servicios asociados.</p> <p>De igual manera el Instituto requiere que durante la vigencia del contrato, el proveedor debe aplicar las actualizaciones, upgrade, update, parches y todas las mejoras acordadas a las versiones validadas por el fabricante; siempre y cuando estas apliquen. Debiendo ser compatibles al cien por ciento con el Centro de Contacto del INE, garantizando el correcto funcionamiento y desempeño tanto de la infraestructura como del conjunto con el resto de los aplicativos con los que se encuentre relacionado.</p>		Si cumple		Folio 40 al 45	ia(s) Junta(s) de Aclaraciones que se celebre(n).
<p><b>2.1.7 Garantía de servicio correctivo.</b></p> <p>Consiste en la solución inmediata de cualquier circunstancia no prevista, la cual corresponde a la reparación y/o cambio de alguna pieza o componente que presente alguna falla, ya sea en hardware o software, permitiendo la recuperación del equipo o restauración del servicio y que opere en óptimas condiciones de acuerdo a los niveles de servicio definidos.</p> <p>El <b>Proveedor</b> debe proporcionar el mantenimiento correctivo al ser solicitado por el Instituto, mediante el procedimiento de reporte o notificación de la falla, para lo cual</p>		Si cumple		Folio 46	

*Carretero*

Requerimientos	Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que <u>No Cumple</u>	Foja	Fundamento Legal
<p>el proveedor debe entregar el procedimiento correspondiente y cumplir con los acuerdos de niveles de servicio establecidos. Una vez concluido el evento el proveedor debe entregar un reporte detallado de la incidencia en formato digital e impreso con firma autógrafa del especialista que atendió dicha falla.</p>					
<p><b>2.1.8 Mesa de soporte.</b></p> <p>El <b>Proveedor</b> deberá contar con una mesa de soporte a través de la cual el Instituto pueda solicitar y resolver situaciones de soporte técnico particulares del Centro de Contacto. El contacto a la mesa de soporte deberá ser vía telefónica, correo electrónico o página web con un tiempo de respuesta menor a 30 minutos referenciados en el punto 2.1.10 "Niveles de servicio", para cualquiera de los casos de soporte que requiera el Instituto.</p> <p>Las solicitudes que realice el Instituto a la mesa de soporte podrán ser sobre cualquier adecuación, configuración, funcionamiento, actualización, falla, baja de rendimiento que se presente en cualquier elemento sobre la totalidad de la conformación del Centro de Contacto.</p> <p>El <b>Proveedor</b> debe entregar al Instituto las pólizas de soporte ilimitado y servicio directo con el fabricante de los equipos y software adquirido. Dichas pólizas deberán brindar acceso en cualquier momento, durante 36 meses a partir de la entrega de las mismas, a ingenieros del Centro de Asistencia Técnica y a los recursos en línea del fabricante.</p> <p>El <b>Proveedor</b> debe especificar el procedimiento de reporte de fallas y apertura de casos (tickets) con fabricante, señalando los medios de comunicación correspondientes (números telefónicos, correo electrónico) para efectuar dichos reportes, este debe ser entregado 60 días naturales posteriores a la fecha de fallo en el domicilio de entrega del servicio en formato digital e impreso.</p> <p>El <b>Proveedor</b> deberá proporcionar el servicio de atención a fallas y apertura de casos las 24 horas al día, los 365 días del año durante el periodo de vigencia del contrato, sin límite ni restricción en cuanto al número de casos mensuales para la atención de eventos y fallas.</p> <p>De la misma manera, el <b>Proveedor</b> debe proporcionar una cuenta de acceso de soporte en el sitio web del fabricante de los equipos, para tener acceso a información detallada y disponible por parte de la marca relacionada a guías de configuración, diseños, foros en línea, entre otros; este debe ser entregado 60 días naturales posteriores a la fecha de fallo en el domicilio de entrega del servicio en formato digital e impreso.</p>		<p>Si cumple</p>		<p>Folio 40 al 45</p>	

*Censalor C*



Requerimientos	Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que No Cumple	Foja	Fundamento Legal
<p><b>2.1.9 Refacciones y partes de sustitución.</b></p> <p>Como parte de la garantía del servicio, en caso de que algún equipo o componente, que conforma el Centro de Contacto no permita brindar el servicio a la ciudadanía y/o usuarios y provoque negación total de servicio tales como los cuatro (4) servidores UCS (en cualquiera de sus partes) y los dos (20) gateways como parte central del Centro de Contacto, en este caso el proveedor debe reemplazar y/o actualizar las partes bajo la cobertura de 7X24; así como, tarjetas, cables, interfaces de red, componentes, equipos o software que caigan en este supuesto.</p> <p>Cuando alguna de las partes deba ser remplazada por cualquier motivo, el Instituto requiere que estas, sean nuevas, originales, de la misma marca, modelo, capacidad o superior y compatibles.</p> <p>En caso de que algún equipo presente fallas en alguno de sus componentes y este no pueda ser reparado en el tiempo de 12 horas hábiles, siempre y cuando no provoque negación total de servicio, el proveedor debe proporcionar un equipo de reemplazo (temporal) de características funcionales iguales o mejores que las del equipo dañado. El tiempo máximo de reparación y entrega del equipo dañado no deberá exceder de los 10 días naturales. Una vez reparado, entregado, puesto en operación y validado el correcto funcionamiento del equipo en cuestión, se podrá retirar el equipo de reemplazo.</p> <p>El <b>Proveedor</b> debe ofrecer garantía continua sobre los equipos y componentes de reemplazo realizados durante la vigencia del contrato, garantizando su operación y desempeño al menos conforme a la del equipo o componente dañado.</p> <p>El <b>Proveedor</b> debe entregar carta de garantía continua con el fabricante sobre partes y componentes que sean objeto de sustitución. Además, esta garantía se hará constar por escrito en los reportes del servicio, al momento de entregar los equipos de reemplazo, este debe ser entregado 210 días naturales posteriores a la fecha de fallo en el domicilio de entrega del servicio en formato digital e impreso.</p>		Si cumple		Folio 46 y 47	
<p><b>2.1.10 Niveles de servicio.</b></p>					
<p>El Instituto Nacional Electoral requiere que el proveedor presente junto con la oferta, carta emitida por el fabricante donde avala que es nivel mínimo Partner Premier y cuenta con la certificación ATP Cisco Unified Contact Center Enterprise.</p> <p>Por lo anterior, y a fin de mantener y garantizar la calidad del servicio a proporcionar, el Instituto requiere se tenga presente considerar al menos los siguientes indicadores para los acuerdos de niveles de servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de incidente (crítico, alta prioridad o media prioridad).</li> <li>• Descripción.</li> </ul>		Si cumple		Folio 42 al 44	

*Cereceda*

Requerimientos				Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que No Cumple	Foja	Fundamento Legal
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento para el registro de incidente incluyendo medios de notificación.</li> <li>• Tiempo de respuesta.</li> <li>• Tiempo de solución.</li> <li>• Proceso y tiempos de escalamiento.</li> <li>• Personal de contacto para escalamiento incluyendo al menos nombre, teléfono fijo, celular, correo electrónico, cargo.</li> <li>• Métrica del servicio a ser alcanzada.</li> <li>• Esquema de reportes a ser generados.</li> <li>• Generación de ventanas de tiempo para servicios programados.</li> <li>• Generación de ventanas de tiempo para servicios de actualización.</li> <li>• Reemplazo de partes y/o equipo.</li> </ul> <p>El <b>Proveedor</b> debe proporcionar los servicios de soporte y reemplazo de equipo bajo los siguientes escenarios, dadas las tareas, funciones, horarios de servicio y actividades propias que desarrolla el Centro de Contacto del Instituto</p>								
SOPORTE TÉCNICO	HORARIO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA	PRIORIDAD					
7X24	De lunes a domingo las 24 hrs. del día	1 hora	Crítica		Si cumple		Folio 44	
5X8	De lunes a viernes de 9 a 18 hrs.	1 hora	Alta/Media		Si cumple		Folio 44	
REEMPLAZO	HORARIO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA	EQUIPOS					
*7X24	De lunes a domingo las 24 hrs. del día	1 hora	4 Servidores 2 Gateways		Si cumple		Folio 44	
<p>El tiempo de respuesta será de acuerdo a las siguientes prioridades:</p> <p>1. <b>Prioridad crítica (7X24).</b> El Centro de Contacto se encuentra fuera de servicio y sin operación.</p>								

*Concepción*

Requerimientos	Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que No Cumple	Foja	Fundamento Legal
<p>De manera enunciativa más no limitativa se puede observar el siguiente comportamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Gateway se encuentra fuera de operación.</li> <li>• No se permite el firmado de los agentes al sistema.</li> <li>• No se reciben llamadas de entrada y/o solicitudes en el Centro de Contacto.</li> <li>• La infraestructura y/o sistemas envía mensaje de falla mayor.</li> </ul> <p>El tiempo de respuesta será de 1 hora máximo contados a partir de la notificación de la falla de acuerdo al procedimiento de notificación establecido.</p> <p>El tiempo para la solución de reportes de falla con prioridad crítica, será de máximo de 12 (doce) horas naturales a partir de que el personal del Instituto notificó la falla al Proveedor.</p> <p><b>2. Prioridad alta (5x8).</b> El Centro de Contacto se encuentra en operación, pero de manera limitada o el desempeño es degradado.</p> <p>Se puede observar como ejemplo el siguiente comportamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se permite el ingreso de manera limitada de agentes al sistema.</li> <li>• Falla frecuente de una aplicación, pero sin pérdida de información.</li> <li>• Degradación significativa del rendimiento del sistema.</li> </ul> <p>El tiempo de respuesta será de 1 hora máximo contados a partir de la notificación de la falla de acuerdo al procedimiento de notificación establecido.</p> <p>El tiempo para la solución de reportes de falla con prioridad alta, será de máximo de 24 (veinticuatro) horas naturales a partir de que el personal del Instituto notificó la falla al Proveedor.</p> <p><b>3. Prioridad media (5x8).</b> Operación normal del sistema.</p> <p>El sistema funciona con impactos limitados y/o presenta los siguientes síntomas amañera de ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionalidad defectuosa con impacto limitado.</li> </ul>					

*Canero/L*

Requerimientos	Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que <u>No Cumple</u>	Foja	Fundamento Legal
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Algunas funciones dentro del sistema de estadística no se encuentran en operación normal.</li> <li>• No permite el despliegue de información o consulta baja algún criterio en particular.</li> </ul> <p>El <b>Proveedor</b> deberá proporcionar soporte técnico en sitio en caso de ser necesario, y cuando estos no puedan ser atendidos en forma remota o se presenten problemas de conexión remota.</p> <p>El tiempo de respuesta será de 1 hora máximo contados a partir de la notificación de la falla de acuerdo al procedimiento de notificación establecido.</p> <p>El tiempo para la solución de reportes de falla con prioridad media, será de máximo 48 (cuarenta y ocho) horas naturales a partir de que el personal del Instituto notificó la falla al Proveedor.</p>					
<p><b>2.1.11 Transferencia de Conocimientos</b></p> <p>El Instituto requiere de la transferencia de conocimientos con un mínimo de 56 horas, y documentación teórica para 10 personas este debe iniciar a los 210 días naturales posteriores a la fecha del fallo y máximo 230 días naturales.</p> <p>Para la transferencia de conocimientos el Instituto requiere que esta se dé por un ingeniero certificado previo acreditación de la misma en la implementación de Centro de Contacto, basado en la implementación realizada para el mismo y enfocado a la resolución de problemas.</p>		No cumple	<p>Conforme al fundamento legal Numeral 2 inciso f) de la convocatoria, no indica el requerimiento del numeral 2.1.11 Transferencia de conocimientos.</p>		<p>Incumple con lo solicitado en:</p> <p>Numeral 2 inciso f) 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 celebre(n)".</p> <p>Numeral 4.2 de la convocatoria "Contenido de la oferta técnica" inciso a) 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", de la presente convocatoria, no se aceptará escrito o leyenda que solo haga referencia al mismo y deberá contener los documentos, que en su caso, se soliciten en dicho anexo, debiendo considerar las modificaciones que se deriven de la(s) Junta(s) de Aclaraciones que se celebre(n).</p>
<p><b>2.1.12 Entregables</b></p> <p>El <b>Proveedor</b> deberá proporcionar toda la documentación al Instituto, por la entrega, instalación y puesta en marcha de la infraestructura que conforma el Centro de Contacto en plazo máximo a 210 días naturales a partir de la fecha de fallo.</p>		No cumple	<p>Conforme al fundamento legal Numeral 2 inciso f) de la convocatoria, no indica el requerimiento</p>		<p>Incumple con lo solicitado en:</p> <p>Numeral 2 inciso f) 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</p>

*Centrao PL*

Requerimientos				Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que <u>No Cumple</u>	Foja	Fundamento Legal
<p>Dentro del apartado que conforma la entrega, instalación y puesta en marcha de la infraestructura que conforma el Centro de Contacto; el <b>Proveedor</b> debe realizar la instalación de los equipos descritos en este anexo conforme a las normas y especificaciones del fabricante. Los servidores, equipos de comunicación, y en general el hardware que forme parte de la integración ofertada deberán ser instalados en las instalaciones que el Instituto defina considerando la seguridad y correcto funcionamiento de los bienes. Los servicios profesionales para la instalación de software y personalización de las herramientas que forman parte de la oferta deberán realizarse en las instalaciones que defina el Instituto.</p> <p>De igual manera, el <b>Proveedor</b> se compromete a la entrega de lo siguiente a partir de la fecha de notificación de fallo:</p>						del numeral 2.1.12 Entregables.		<p>modificaciones que se deriven de la(s) Junta(s) de Aclaraciones que se celebre(n)",</p> <p>Numeral 4.2 de la convocatoria "Contenido de la oferta técnica" inciso a) 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", de la presente convocatoria, no se aceptará escrito o leyenda que solo haga referencia al mismo y deberá contener los documentos, que en su caso, se soliciten en dicho anexo, debiendo considerar las modificaciones que se deriven de la(s) Junta(s) de Aclaraciones que se celebre(n).</p>
Concepto	Plazo máximo de entrega a partir de la fecha de fallo	Forma de entrega	Lugar de entrega					
Certificación del personal que imparta la transferencia de conocimientos	7 días naturales	impresa	Se acordará con el Proveedor		No cumple			
Pólizas de soporte ilimitado del centro de contacto por parte del fabricante durante 36 meses.	60 días naturales	Impreso y firmado por el fabricante			No cumple			
Carta avalada por el fabricante que cada uno de los componentes solicitados cumplen con los números de parte especificados en el presente anexo técnico.	Junto con la entrega de bienes en almacén del Instituto	Impreso y firmado por el proveedor y fabricante			No cumple			
Procedimiento para hacer efectivas las garantías	10 días naturales	Impreso y firmado por el proveedor			No cumple			
Plan de Trabajo	10 días naturales	Impreso y firmado por el proveedor			No cumple			
Copia simple del certificado NOM o su equivalente, para los equipos switches, servidores y enrutadores entregados.	10 días naturales	Impreso y firmado por el proveedor			No cumple			
Procedimiento de reporte de fallas	60 días naturales	Electrónico (PDF)			No cumple			

*Cualquier*

Requerimientos			Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que <b>No Cumple</b>	Foja	Fundamento Legal
Cuenta de acceso para el soporte al sitio electrónico del fabricante	60 días naturales	Electrónico (PDF)		No cumple			
El <b>Proveedor</b> se compromete a entregar los reportes mensuales en todos los casos en que se proporcione el servicio de soporte y actualizaciones de la solución, que incluya, al menos lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de incidente.</li> <li>• Fecha de registro.</li> <li>• Hora de registro.</li> <li>• Nombre del personal que reportó la incidencia.</li> <li>• Descripción de la incidencia.</li> <li>• Estatus.</li> <li>• Fecha de solución.</li> <li>• Hora de solución.</li> <li>• Observaciones.</li> </ul>	Cada 28 días naturales	Impreso y electrónico		No cumple			
Carta de garantía de servicios hasta el 30 de diciembre de 2018	210 días naturales	Impreso y firmado por el proveedor		No cumple			
Procedimiento para la escalación de reportes		Electrónico (PDF)		No cumple			
Manual de instalación y operación en español o inglés en cd por cada sistema instalado en sitio.		Electrónico (PDF)		No cumple			
Medias de instalación de todo el software asociado a el centro de contacto adquirido.		Medio óptico		No cumple			
Etiquetado en cada uno de los equipos que integran el centro de contacto.		N/A		No cumple			

*Cercador*



Requerimientos	Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que No Cumple	Foja	Fundamento Legal			
<p>Memoria técnica, incluyendo al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La configuración final.</li> <li>• La identificación por puerto.</li> <li>• Los diagramas topológicos.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Diagramas Físicos.</li> <li>○ Diagramas Lógicos.</li> </ul> </li> <li>• Los detalles de parametrización de software y hardware.</li> <li>• Firmware, Dirección IP, Sistema operativo</li> <li>• Reporte del ciclo de vida de los equipos</li> </ul>		Electrónico (PDF)		No cumple				
<p>El <b>Proveedor</b> se compromete a entregar los reportes de servicio en todos los casos en que se proporcione el servicio de soporte y actualizaciones del centro de contacto, que incluya, al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha y hora en que se realizó el reporte.</li> <li>• Descripción detallada de las actividades realizadas durante el servicio.</li> <li>• Observaciones y recomendaciones que sean necesarias referentes al funcionamiento y uso adecuado del software y todas</li> </ul>		Impreso y firmado por el Proveedor		No cumple				

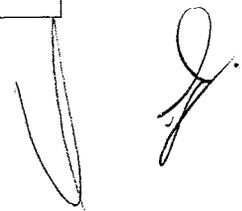
*Concepción*



36

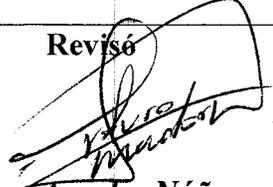
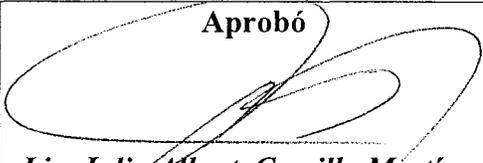
Requerimientos				Junta de Aclaraciones	Cumple	Razones por las que No Cumple	Foja	Fundamento Legal
<p>aquellas que se consideren necesarias para la correcta operación del software.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato con firma de aprobación del usuario o responsable de la operación del Software y firma del ingeniero que realizó el servicio.</li> <li>• Fecha y hora en que concluyó el servicio.</li> </ul>								
<p>Documentación técnica para la transferencia de conocimiento.</p>		<p>Electrónico(PDF)</p>			<p>No cumple</p>	<p>Conforme al fundamento legal Numeral 2 inciso f) de la convocatoria, no se indica este requerimiento.</p>		<p>Incumple con lo solicitado en:</p> <p>Numeral 2 inciso f) 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 celebre(n)".</p> <p>Numeral 4.2 de la convocatoria "Contenido de la oferta técnica" inciso a) 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", de la presente convocatoria, no se aceptará escrito o leyenda que solo haga referencia al mismo y deberá contener los documentos, que en su caso, se soliciten en dicho anexo, debiendo considerar las modificaciones que se deriven de la(s) Junta(s) de Aclaraciones que se celebre(n).</p>

*Comunicado*



See text.

Firma de autorización

Elaboró	Revisó	Aprobó
 <b>Lic. Enrique Canceco Pérez</b> Técnico en Soporte a Equipo de Cómputo y Comunicaciones	 <b>Arturo Amador Núñez</b> Subdirector de Monitoreo y Continuidad de la Operación	 <b>Lic. Julio Alberto Carrillo Martínez</b> Director de Infraestructura y Tecnología Aplicada





FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA N° LP-INE-019/2017, PARA LA “ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL”

## **ANEXO 3**

### **Evaluación Económica**

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

Licitación Pública Internacional Abierta  
No. LP-INE-019/2017

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

4 de septiembre de 2017

a) Requerimientos de licencia para agentes y supervisores

Unidad de Medida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Descripción	Sonda México, S.A. de C.V.		
				Precio Unitario USD	Total cantidad mínima antes de IVA USD	
Licencia Mínimos/Máximos	248	620	Licencia para agente inbound/outbound PCCE Premium (voz, email, chat, redes sociales)			
			CC-UPG-BUNDLE Contact Center Enterprise Upgrade Bundle (cantidad:190 licencias)	USD 196,159.5193	USD 196,159.5193	
			CCE-PAC-BUNDLE Packaged CCE (cantidad 58 licencias)	USD 59,025.2509	USD 59,025.2509	
				CCE-PAC-ADDON	USD 2,574.0335	
	5	12	Licencia perpetua de Expressway (para la conectividad entre clientes y Agentes vía video) y de RMS para sesiones simultáneas de Video (R-UCL-UCM-LIC-K9 Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery)	USD 1,391.2998	USD 6,956.4990	
	130	325	Licencia de software de Sistema de Grabación de agentes de audio y pantallas	USD 1,722.4220	USD 223,914.8600	
	200	500	Licencia de software para TTS (Text-to-Speech)	USD 1,030.2900	USD 206,058.0000	
<b>Subtotal 1</b>					<b>USD 692,114.1292</b>	

b) Requerimiento de hardware

Unidad de Medida	Cantidad	Descripción	Sonda México, S.A. de C.V.	
			Precio Unitario USD	Total antes de IVA USD
Hardware	3	Servidores para la instalación del Software de la aplicación de Contact Center Package para el módulo de SocialMiner que se encarga de atender solicitudes vía redes sociales e email, el módulo de VVB (VXML) el cual da la funcionalidad de poder (BE7H-M4-K9 Cisco Business Edition 7000H Svr (M4), Export Restrict. SW)	USD 15,839.5197	USD 47,518.5591
	1	Servidor con aplicativos: VVB (VXML), Expressways C/E para conectividad vía Internet y Jabber Guest para sesiones de audio/video con terceros (BE7M-M4-K9 Cisco Business Edition 7000M Svr (M4), Export Restricted SW)	USD 8,537.1371	USD 8,537.1371
	2	Ruteadores de Voz con 16 E1s cada uno con fuente de energía redundante y recursos de digitalización de voz. (ISR4451-X-V/K9 Cisco ISR 4451 UC Bundle, PVDM4-64, UC Lic,CUBE25)	USD 25,922.3601	USD 51,844.7202
	1	Cluster de switches para centro de datos APIC (ACI-C9336-B3-EAL ACI Bundle with 2 9336, 2 9396PX Leafs, 4/8QSFP and APIC Clu)	USD 104,582.1706	USD 104,582.1706
	1	Servidor(es) de Aplicaciones para Grabación Voz y Pantallas	USD 46,786.0689	USD 46,786.0689
	50	Diademas monoaurales inalámbricas (Over-the-head)	USD 305.0181	USD 15,250.9050
	<b>Subtotal 2</b>			

Licitación Pública Internacional Abierta  
No. LP-INE-019/2017

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

4 de septiembre de 2017

c) Requerimiento de software

Unidad de Medida	Cantidad	Descripción	Sonda México, S.A. de C.V.	
			Precio Unitario USD	Total antes de IVA USD
Licencias / Software	1	Licencias perpetuas para Agentes de Contact Center Enterprise Existentes de versión 8.5 a versión 11.5 Contact Center Package (CC UPG-BUNDLE Contact Center Enterprise Upgrade Bundle)	USD 62,5660	USD 62,5660
	1	Licencias perpetuas para Agentes de Contact Center Express Existentes de versión 8.5 a versión 11.5 Contact center Package (CCE PAC-BUNDLE Packaged CCE)	USD 9,291.6726	USD 9,291.6726
	7	Licencias perpetuas para VMware vSphere STD usadas para virtualizar y optimizar espacio en servidores, por cada servidor BE7k-H y 1 para el BE7k-M (VMW-VSP-STD-3A= VMware vSphere 6 Standard (1 CPU), 3-yr, Support Required)	USD 1,136.5110	USD 7,955.5770
	1	Licencias perpetuas de Expressway (para la conectividad entre clientes y Agentes vía video) y de RMS para sesiones simultáneas de Video (R-UCL-UCM-LIC-K9 Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery)	USD 0.0000	USD 0.0000
	1	Licencias Perpetuas de Cisco Unified SIP Proxy (CUSP) para el ruteo inteligente de llamadas (L-CUSP-SL-30= CUSP Smart License enabled for 30 CPS)	USD 15,451.2921	USD 15,451.2921
	1	Licencia Perpetua de ACI (Application Centric Infrastructure)	USD 7,746.2200	USD 7,746.2200
<b>Subtotal 3</b>			<b>USD 40,507.3277</b>	

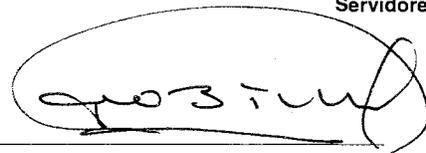
d) Requerimiento de servicios

Unidad de Medida	Cantidad	Descripción	Sonda México, S.A. de C.V.	
			Precio Unitario USD	Total antes de IVA USD
Servicios	1	Servicios de instalación y mantenimiento (primeros 12 meses) por parte del proveedor adjudicado	USD 314,317.4301	USD 314,317.4301
	2	50 horas de servicio en sitio	USD 10,130.1918	USD 20,260.3836
<b>Subtotal 4</b>			<b>USD 334,577.8137</b>	

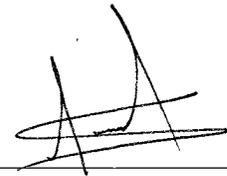
Subtotal 1	USD 692,114.1292
Subtotal 2	USD 274,519.5609
Subtotal 3	USD 40,507.3277
Subtotal 4	USD 334,577.8137
<b>Gran Subtotal</b>	<b>USD 1,341,716.8315</b>
IVA 16%	USD 214,675.0130
<b>Gran Total</b>	<b>USD 1,556,393.8445</b>

- 1) La propuesta contiene el importe unitario antes de IVA: SÍ CUMPLE
- 2) La oferta se encuentra firmada: SÍ CUMPLE
- 3) Las cantidades ofertadas cumplen con lo señalado en la convocatoria: SÍ CUMPLE
- 4) Las operaciones aritméticas realizadas por el licitante son correctas: NO CUMPLE (Se detalla en el Anexo Rectificación por error de cálculo)

Servidores Públicos



Alejandro Mauricio Mateos Fernández  
Subdirector de Adquisiciones



José Carlos Ayluardo Yeo  
Director de Recursos Materiales y Servicios

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

FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL ABIERTA N° LP-INE-019/2017, PARA LA “ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE CONTACTO INETEL”

## **ANEXO 4**

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





Ciudad de México a 17 de agosto de 2017



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL  
 Dirección Ejecutiva de Administración  
 Dirección de Recursos Materiales y Servicios  
 Licitación Pública Internacional Abierta No. LP-INE-019/2017  
 Adquisición de bienes y contratación de servicios para la renovación de  
 infraestructura del Centro de Contacto INETEL

**PROPUESTA ECONÓMICA**

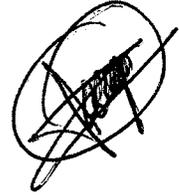
a) Requerimientos de licencia para agentes y supervisores

Unidad de Medida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Descripción	Precio Unitario USD	Total Mínimo
Licencia Mínimos / Máximos	248	620	Licencia para agente inbound/outbound PCCE Premium (voz, email, chat, redes sociales)		
			CC-UPG-BUNDLE Contact Center Enterprise Upgrade Bundle (cantidad:190 licencias)	\$ 196,159.5193	\$ 196,159.5193
			CCE-PAC-BUNDLE Packaged CCE (cantidad 58 licencias) CCE-PAC-ADDON. De acuerdo al BOM de nuestra Propuesta Técnica	\$ 59,025.2509	\$ 59,025.2509
			CCE-PAC-ADDON. De acuerdo al BOM de nuestra Propuesta Técnica	\$ 2,574.0335	\$ 2,574.0335
	5	12	Licencia perpetua de Expressway (para la conectividad entre clientes y Agentes vía video) y de RMS para sesiones simultáneas de Video (R-UCL-UCM-LIC-K9 Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery)	\$ 1,391.2998	\$ 6,956.4992
	130	325	Licencia de software de Sistema de Grabación de agentes de audio y pantallas	\$ 1,722.4220	\$ 223,914.8652
200	500	Licencia de software para TTS (Text-to-Speech)	\$ 1,030.2900	\$ 206,058.0000	
<b>Subtotal 1</b>					<b>\$ 694,688.1681</b>

b) Requerimiento de hardware

Unidad de Medida	Cantidad	Descripción	Precio Unitario antes de IVA USD	Total
Hardware	3	Servidores para la instalación del Software de la aplicación de Contact Center Package para el módulo de SocialMiner que se encarga de atender solicitudes vía redes sociales e email, el módulo de VVB (VXML) el cual da la funcionalidad de poder (BE7H-M4-K9 Cisco Business Edition 7000H Svr (M4), Export Restrict. SW)	\$ 15,839.5197	\$ 47,518.5590
	1	Servidor con aplicativos: VVB (VXML), Expressways C/E para conectividad vía Internet y Jabber Guest para sesiones de audio/video con terceros (BE7M-M4-K9 Cisco Business Edition 7000M Svr (M4), Export Restrict SW)	\$ 8,537.1371	\$ 8,537.1371
	2	Ruteadores de Voz con 16 E1s cada uno con fuente de energía redundante y recursos de digitalización de voz. (ISR4451-X-V/K9 Cisco ISR 4451 UC Bundle, PVD4-64, UC Lic.CUBE25)	\$ 25,922.3601	\$ 51,844.7201
	1	Cluster de switches para centro de datos APIC (ACI-C9336-B3-EAL ACI Bundle with 2 9336, 2 9396PX Leafs, 4/8QSFP and APIC Clu) => ACI-C9336-APIC-B1 (2 9336, 2 93180-EXB24C)	\$ 104,582.1706	\$ 104,582.1706
	1	Servidor(es) de Aplicaciones para Grabación Voz y Pantallas y TTS	\$ 46,786.0689	\$ 46,786.0689
	50	Diademas monoaurales inalámbricas (Over-the-head)	\$ 305.0181	\$ 15,250.9044
<b>Subtotal 2</b>				<b>\$ 274,519.5602</b>

000696



c) Requerimiento de software

Unidad de Medida	Cantidad	Descripción	Precio Unitario antes de IVA USD	Total
Licencias / Software	1	Licencias perpetuas para Agentes de Contact Center Enterprise Existentes de versión 8.5 a versión 11.5 Contact Center Package ( CC-UPG-BUNDLE Contact Center Enterprise Upgrade Bundle)	\$ 62.5660	\$ 62.5660
	1	Licencias perpetuas para Agentes de Contact Center Express Existentes de versión 8.5 a versión 11.5 Contact center Package (CCE-PAC-BUNDLE Packaged CCE)	\$ 9,251.6726	\$ 9,251.6726
	7	Licencias perpetuas para VMware vSphere STD usadas para virtualizar y optimizar espacio en servidores, por cada servidor BE7k-H y 1 para el BE7k-M (VMW-VSP-STD-3A= VMware vSphere 6 Standard (1 CPU), 3-yr, Support Required)	\$ 1,136.5110	\$ 7,955.5773
	1	Licencias perpetuas de Expressway (para la conectividad entre clientes y Agentes vía video) y de RMS para sesiones simultáneas de Video (R-UCL-UCM-LIC-K9 Top Level SKU For 9.x/10.x User License - eDelivery)	\$ 0.0000	\$ 0.0000
	1	Licencias Perpetuas de Cisco Unified SIP Proxy (CUSP) para el ruteo inteligente de llamadas (L-CUSP-SL-30= CUSP Smart License enabled for 30 CPS)	\$ 15,451.2921	\$ 15,451.2921
	1	Licencia Perpetua de ACI (Application Centric Infrastructure)	\$ 7,746.2200	\$ 7,746.2200
<b>Subtotal 3</b>				<b>\$ 40,467.3280</b>

d) Requerimiento de servicios

Unidad de Medida	Cantidad	Descripción	Precio Unitario antes de IVA USD	Total
Servicios	1	Servicios de instalación y mantenimiento (primeros 12 meses) por parte del proveedor adjudicado	\$ 314,317.4301	\$ 314,317.4301
	2	50 horas de servicio en sitio	\$ 10,130.1918	\$ 20,260.3836
<b>Subtotal 4</b>				<b>\$ 334,577.8137</b>

Subtotal 1	\$ 694,688.1681
Subtotal 2	\$ 274,519.5602
Subtotal 3	\$ 40,467.3280
Subtotal 4	\$ 334,577.8137
<b>Gran subtotal</b>	<b>\$ 1,344,252.8700</b>
IVA 16%	\$ 215,080.4592
<b>Gran Total</b>	<b>\$ 1,559,333.3292</b>

(Un Millón quinientos cincuenta y nueve mil trescientos treinta y tres Dólares Americanos 3292/100 U.S.C.Y)

Condiciones comerciales:

- La vigencia del contrato será al 30 de diciembre de 2018.
- Los precios se cotizarán en Dólares Americanos (USD) con cuatro decimales y serán fijos durante la vigencia del contrato correspondiente y no podrán modificarse bajo ninguna circunstancia
- El pago se realizará en 02 (dos) exhibiciones en Dólares Americanos.
  - La primera exhibición se pagará una vez presentada la factura debidamente requisitada con la comprobación de la recepción de los bienes (hardware y software), y

003007



- o La segunda exhibición se pagará una vez concluidos los servicios y presentados los entregables señalados en el numeral 2.1.12 del Anexo 1 "Especificaciones técnicas".

Atentamente

Oscar David Rojo Cervera  
Representante Legal  
Sonda México, S.A. de C.V.

José Lepe Orta  
Representante Legal  
Sonda México, S.A. de C.V.

003005