

CONTRATO PLURIANUAL ABIERTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, AL QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL INSTITUTO FONACOT, REPRESENTADO POR EL LIC. FRANCISCO JAVIER VILLAFUERTE HARO, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL Y POR LA OTRA PARTE, LA EMPRESA DENOMINADA GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A DE C.V., EN LO SUBSIGUIENTE EL PRESTADOR, REPRESENTADA POR EL C. CARLOS SANDOVAL OJEDA, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, QUE CELEBRAN DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

I. DECLARA EL REPRESENTANTE DEL INSTITUTO FONACOT:

- I.1. Que su representado es un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, de conformidad a lo establecido en la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 24 de abril del 2006.
- I.2. Que su representado se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con la clave IFN060425C53.
- I.3. Que cuenta con facultades legales suficientes para obligar a su representado en los términos y condiciones de este contrato, como se desprende de la escritura pública número 212,692 de fecha 29 de julio del 2014, otorgada ante la fe del Lic. Eutiquio López Hernández, Notario Público número 35 del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, instrumento que quedó debidamente inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, bajo el folio número 82-7-01082014-115726, el día 1° de agosto del 2014, con fundamento en los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 40, 41, 45 y 46 de su Reglamento.
- I.4. Que no tiene ningún conflicto de interés con el PRESTADOR, en términos de la fracción IX del artículo 49 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- I.5. Que para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato plurianual, cuenta con recursos disponibles suficientes no comprometidos en la partida presupuestal número 33901 denominada "Subcontratación de servicios con terceros" y cuenta con suficiencia presupuestal para contratar el presente servicio para los ejercicios 2018, 2019 y 2020, según oficio número SGA-120, de fecha 3 de julio de 2018, emitido por la Subdirección General de Administración con autorización del Director General del INSTITUTO FONACOT.
- I.6. Que para el cumplimiento de sus funciones, requiere de la prestación de diversos servicios, entre los cuales se encuentra la contratación plurianual del servicio del Centro de Atención Telefónica (CAT) del INSTITUTO FONACOT.
- I.7. En atención a lo anterior, el presente contrato plurianual abierto se adjudicó al PRESTADOR mediante el procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica No. LA-014P7R001-E380-2018, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 134 Constitucional; 26 fracción I, 26 Bis fracción II, 27, 28 fracción I, 29, 32 segundo párrafo, 36 tercer párrafo, 47 de la Ley

de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; así como 39, 42, y 85 de su Reglamento, 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 148 de su Reglamento y a lo dispuesto en el acta de fallo de fecha 6 de AGOSTO del 2018, emitido a favor del PRESTADOR.

- I.8. Que su representado tiene su domicilio en Avenida Insurgentes Sur No. 452, Colonia Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

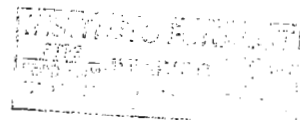
II. DECLARA EL REPRESENTANTE DEL PRESTADOR, BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD:

- II.1. Que su representada es una Sociedad Anónima de Capital Variable, constituida de conformidad con la legislación mexicana, según consta en la escritura constitutiva número 275,933, de fecha 11 de marzo de 2014, otorgada ante la fe del Lic. Claudio Juan Ramón Hernández de Rubín, Notario Público número 123 de la Ciudad de México, cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México, bajo el folio mercantil número 511987-1, de fecha 27 de marzo de 2014.
- II.2. Que de acuerdo con los estatutos de su representada, su objeto social consiste entre otras actividades, en la administración de infraestructura de telecomunicaciones y servicios relacionados con las mismas, así como de todo tipo de bases de datos, incluyendo la preservación, integridad y disponibilidad de la información del prestatario, a través de sistemas de administración de seguridad, de bases de datos, redes locales, corporativas y globales, sistemas de cómputo, transacciones electrónicas, así como respaldo y recuperación de dicha información, sea esta documental, electrónica o multimedia.
- II.3. Que su representada se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo la clave GVI 140312N4A.
- II.4. Que cuenta con poder suficiente para suscribir el presente contrato, de conformidad con lo establecido en la escritura pública número 61,165, de fecha 24 de octubre de 2016, otorgada ante la fe del Lic. Miguel Ángel Beltrán Lara, Titular de la Notaría Pública número 169 del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, facultades que bajo protesta de decir verdad, no le han sido revocadas ni modificadas a la presente fecha y en este acto se identifica con credencial para votar folio [REDACTED] expedida por el Registro Federal de Electores del entonces Instituto Federal Electoral hoy Instituto Nacional Electoral.
- II.5. Que su representada cuenta con los recursos humanos especializados y con la experiencia técnica necesaria, así como con recursos financieros, tecnológicos, materiales y técnicos suficientes para proporcionar el servicio materia de este contrato.
- II.6. Que su representada se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales de conformidad con las disposiciones fiscales, en especial con el Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación. Así mismo que presentó su solicitud de opinión a través de la página de Internet del SAT, sobre el cumplimiento de obligaciones fiscales como lo establece la Regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2018, en sentido positivo, de fecha 8 de agosto de 2018.
- II.7. Que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones laborales en observancia a lo dispuesto por la regla Quinta del "Acuerdo ACDO.

Eliminado: una palabra del sexto renglón del séptimo párrafo. **Datos de la Identificación Oficial Credencial para Votar con fotografía.**

Fundamento Legal: artículo 116 Primer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículo 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículo 3 fracción IX, 6, 18 primer párrafo y artículo 31 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; así como el lineamiento Trigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas.

Motivación: Se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable.



SAI.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, dictado por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social, relativo a las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015, de conformidad con el documento emitido por Instituto Mexicano del Seguro Social en el que se emite la opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo, de fecha 8 de agosto de 2018.

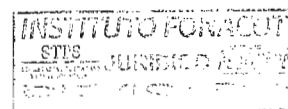
- II.8. Que su representada se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, en observancia a lo dispuesto por el "Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017, de conformidad con la constancia de situación fiscal emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, con fecha 8 de agosto de 2018, en el sentido de que no se identificaron adeudos ante el INFONAVIT.
- II.9. Que manifiesta bajo protesta de decir verdad, que ninguno de los socios o accionistas que ejercen control sobre su representada, desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público, en los términos del artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, así como que la empresa y ninguno de sus socios se encuentran en alguno de los supuestos de los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que alguna de las personas físicas que forman parte del PRESTADOR se encuentre en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

- II.10. Que bajo protesta de decir verdad, manifiesta que su representada se encuentra clasificada como empresa grande, de conformidad con lo establecido en el Artículo 3, fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y en el Artículo 34 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- II.11. Que su representada tiene su domicilio en Calzada de Tlalpan número 609, Col. Álamos, Delegación Benito Juárez, C.P. 03400, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

III. DECLARAN AMBAS PARTES:

- III.1. Que están de acuerdo en que los apartados, títulos e incisos del presente contrato, únicamente se asignan para fines de claridad y de referencia y de ninguna manera se consideran como interpretación de condiciones del texto de este contrato.
- III.2. Que se reconocen la personalidad y facultades con las que se ostentan y manifiestan que las facultades con que actúan no les han sido revocadas o modificadas en forma alguna, por lo que están conformes en obligarse de acuerdo a las siguientes:



CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO. El INSTITUTO FONACOT encomienda al PRESTADOR y éste se obliga a llevar a cabo el servicio del Centro de Atención Telefónica (CAT) del INSTITUTO FONACOT; de conformidad con las características, condiciones, especificaciones y entregables contenidos en el ANEXO I "Características Técnicas del servicio", anexo que se agrega al presente contrato, como si estuviese insertado a la letra, el cual una vez rubricado por las partes, formará parte integrante del mismo; para lo cual el PRESTADOR pondrá toda su experiencia y capacidad, dedicándole todo el tiempo que sea necesario.

SEGUNDA. PRECIOS UNITARIOS. El INSTITUTO FONACOT pagará al PRESTADOR por los servicios objeto del presente contrato, los precios unitarios que se detallan en la "Propuesta Económica" del PRESTADOR que como ANEXO II, se agrega al presente contrato, el cual una vez rubricado por las partes formará parte integrante del mismo.

Los precios son en moneda nacional y serán considerados fijos hasta que concluya la relación contractual, debiendo incluir el PRESTADOR todos los costos involucrados, considerando todos los conceptos del servicio que requiere el INSTITUTO FONACOT, por lo que el PRESTADOR no podrá agregar ningún costo extra y serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

Asimismo, el INSTITUTO FONACOT, con fundamento en lo previsto en el artículo 66, fracción I del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, no pagará al PRESTADOR aquellos servicios solicitados y no proporcionados.

TERCERA. MONTO DEL CONTRATO. De conformidad con el artículo 47, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y artículo 85, fracción I de su Reglamento, el presupuesto mínimo a ejercer por este concepto durante la vigencia del presente contrato es por la cantidad de \$270'635,939.54 M.N. (Doscientos setenta millones seiscientos treinta y cinco mil novecientos treinta y nueve pesos, 54/100 Moneda Nacional), más el Impuesto al Valor Agregado, y el presupuesto máximo a ejercer asciende a la cantidad de \$448'965,559.22 M.N. (Cuatrocientos cuarenta y ocho millones novecientos sesenta y cinco quinientos cincuenta y nueve pesos, 22/100 Moneda Nacional), más el Impuesto al Valor Agregado.

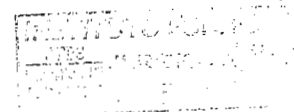
Ambas partes están de acuerdo, que el INSTITUTO FONACOT no está obligado a ejercer el presupuesto máximo.

El pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que el PRESTADOR deba efectuar en su caso por concepto de penas convencionales.

CUARTA. EJERCICIO PRESUPUESTAL. El PRESTADOR recibirá por los servicios prestados durante los ejercicios fiscales del 2018 al 2021, las cantidades en Moneda Nacional que a continuación se describen, más el Impuesto al Valor Agregado:

	2018	2019	2020	2021	TOTAL
Mínimo	\$28,455,770.42	\$93,747,162.24	\$93,747,162.24	\$54,685,844.64	\$270,635,939.54
Máximo	\$45,331,944.02	\$156,245,270.40	\$156,245,270.40	\$91,143,074.40	\$448,965,559.22

La ejecución y pago del servicio, estarán sujetos a la disponibilidad del presupuesto que sea autorizado por la H. Cámara de Diputados en el Presupuesto de Egresos de la Federación para



cada ejercicio fiscal y al oficio de Liberación del Presupuesto que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, emita al INSTITUTO FONACOT por los períodos del 2019 al 2021. No habrá penalización de ningún tipo para el INSTITUTO FONACOT, en caso de que ocurra alguna variación por asignación y cuantía menor en los presupuestos que aprueben las autoridades mencionadas en este párrafo, que impida la continuidad del servicio objeto de este contrato, para cualquiera de los ejercicios fiscales.

QUINTA. FORMA DE PAGO. En el presente servicio no se otorgarán anticipos.

Para que la obligación de pago se haga exigible, el PRESTADOR deberá presentar a partir del día hábil siguiente a la prestación de los servicios, la documentación completa y debidamente requisitada para realizar el trámite de pago, conforme al presente contrato y a lo descrito en el ANEXO I del presente contrato y sus entregables debidamente validados por el Administrador del Contrato y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 del Código Fiscal de la Federación, el PRESTADOR deberá emitir comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI), que son facturas electrónicas que el PRESTADOR pondrá a disposición del INSTITUTO FONACOT en archivo XML (archivo electrónico del comprobante fiscal digital por Internet) y de manera adicional entregará la representación de las facturas electrónicas en un documento impreso en papel, estas últimas debidamente selladas y firmadas por el Administrador del Contrato, desglosando el Impuesto al Valor Agregado y los descuentos que en su caso se otorguen al INSTITUTO FONACOT.

Los pagos se realizarán, contra facturas a mes vencido de los servicios proporcionados en el mes inmediato anterior y el entregable 1 "Reporte de Operación", previamente autorizados por el administrador del contrato, considerando que para el mes de agosto de 2018, solo se pagará la parte proporcional de los servicios realizados durante ese mes, a través del programa de cadenas productivas o depósito interbancario a la cuenta de cheques número [REDACTED]

[REDACTED] posteriores a la presentación del comprobante o comprobantes fiscales a que se hizo referencia en el párrafo anterior, y de la presentación de la documentación soporte para su revisión y autorización.

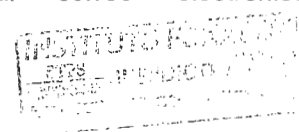
Los comprobantes fiscales deben emitirse por los actos o actividades que se realicen, dichos comprobantes deben de cumplir con las especificaciones que determine el Servicio de Administración Tributaria (SAT), considerando el Anexo 20 "Guía de llenado de los comprobantes fiscales digitales por Internet y de ser posible el número de contrato que ampara dicha factura y contar con el visto bueno de la Subdirección General Comercial.

El PRESTADOR podrá modificar el número de cuenta y el nombre de la institución citada en esta cláusula, siempre que dé aviso al INSTITUTO FONACOT por lo menos con 10 (diez) días naturales de anticipación a la presentación de la factura.

SEXTA. PAGOS. Para el pago de los servicios efectivamente proporcionados, el PRESTADOR deberá entregar lo siguiente:

- a. Comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI), en archivo XML y la representación de dichos comprobantes en documento impreso en papel, que reúnan los requisitos fiscales respectivos, en la que indique el servicio prestado y de ser posible el número de contrato que lo ampara. Dichos comprobantes deberán ser entregados en las oficinas centrales del Instituto FONACOT, ubicadas en Avenida Insurgentes Sur No. 452, 4° Piso, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, en la Subdirección General Comercial, así mismo deberán ser enviados al correo electrónico a

Eliminado: dos palabras del quinto renglón, sexto y séptimo renglón del cuarto párrafo.
Datos de la Cuenta Bancaria (No. de Cuenta, CLABE, Sucursal y Plaza)
Fundamento Legal: artículo 116 tercer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículo 113 fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículos 46 y 142 de la Ley de Instituciones de Crédito y artículo 31 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; así como los lineamientos Trigésimo Octavo fracción III y Cuadragésimo Segundo fracciones I y II de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas. **Motivación:** Por tratarse de Información que identifica un Secreto Bancario.



marco.iriibe@fonacot.gob.mx con copia a jose.cruz@fonacot.gob.mx, en un horario de labores de las 9:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.

- b. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 89 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para efectos de contabilizar el plazo a que hace referencia el primer párrafo del artículo 51 de la Ley mencionada, se tendrá como recibida la factura o el documento que reúna los requisitos fiscales correspondientes, a partir de que el PRESTADOR los entregue al INSTITUTO FONACOT, al momento de concluir la prestación total o parcial del servicio, conforme a los términos del contrato celebrado y el INSTITUTO FONACOT los reciba a satisfacción, en los términos de los lineamientos que emita la Secretaría de la Función Pública para promover la agilización del pago.

Dentro de los veinte días naturales contados a partir de la entrega de la factura respectiva, previa prestación de los servicios en los términos del presente contrato, el INSTITUTO FONACOT deberá requerir en su caso, al PRESTADOR, la corrección de errores o deficiencias contenidos en la factura o en el documento que reúna los requisitos fiscales correspondientes; tramitar el pago de dicha factura o documento y realizar el pago al PRESTADOR.

El INSTITUTO FONACOT dará al PRESTADOR la opción de recibir el pago por medios electrónicos.

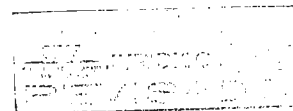
Asimismo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 90 del Reglamento referido, en caso de que las facturas entregadas por el PRESTADOR para su pago, presenten errores o deficiencias, el INSTITUTO FONACOT dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, indicará por escrito al PRESTADOR las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que el PRESTADOR presente las correcciones, no se computará para efectos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

SÉPTIMA. VIGENCIA. La vigencia del presente contrato, es del 7 de agosto de 2018 al 31 de julio del 2021, la cual será forzosa para el PRESTADOR y voluntaria para el INSTITUTO FONACOT.

Considerando como período de migración sin costo para el INSTITUTO FONACOT, del 7 al 19 de agosto de 2018, iniciándose la prestación del servicio a partir del 20 de agosto de 2018.

Concluido el término del presente contrato, no podrá haber prórroga automática por el simple transcurso del tiempo y terminará sin necesidad de darse aviso entre las partes.

OCTAVA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO PLURIANUAL. El PRESTADOR garantizará el cumplimiento del presente contrato entregando al INSTITUTO FONACOT dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, tal como se refiere en la fracción II del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, póliza de fianza, en moneda nacional, expedida por institución legalmente autorizada para operar en el ramo, conforme a la legislación mexicana, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INSTITUTO FONACOT), por un importe equivalente al 10% (Diez por ciento) del monto máximo a erogar en el ejercicio fiscal 2018, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, renovando la garantía en los ejercicios fiscales 2019, 2020 y 2021 por el monto máximo que se ejercerá en los mismos, las cuales deberán presentarse al INSTITUTO FONACOT a más tardar dentro de los primeros diez días naturales de los ejercicios fiscales 2019, 2020 y 2021, de conformidad con el artículo 87 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones,



Arrendamientos y Servicios del Sector Público, bajo las mismas condiciones que se describen en la presente cláusula.

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, cuando la forma de garantía sea mediante fianza, cada una de las pólizas de fianza deberá contener en su texto, como mínimo, las siguientes previsiones:

- a) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato abierto plurianual celebrado entre Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A de C.V. y el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, derivado del procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica No. LA-014P7R001-E380-2018.
- b) Que para cancelar cada una de las fianzas, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales de cada ejercicio presupuestal, para lo cual se requerirá la respectiva manifestación expresa y por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- c) Que cada una de las fianzas permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice cada ejercicio presupuestal y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme, y
- d) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida, quedando a elección del INSTITUTO FONACOT poder reclamar el pago de la fianza por cualquiera de los procedimientos establecidos en el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, debiéndose atender para el cobro de indemnización por mora lo dispuesto en el artículo 283 de dicha Ley.

Que la institución afianzadora otorga expresamente y en forma automática, sin necesidad de que medie aviso, su consentimiento en términos del artículo 179 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, en caso de que el INSTITUTO FONACOT decida otorgar prórrogas y/o esperas al PRESTADOR.

En el supuesto de rescisión de este contrato por causas imputables al PRESTADOR, la fianza se hará exigible de inmediato sin necesidad de juicio previo ni declaración judicial alguna, sin perjuicio de la responsabilidad que pudiese fincarle el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR ante autoridad competente.

La garantía de cumplimiento del contrato, se hará exigible de inmediato, sin necesidad de juicio previo ni declaración judicial alguna, y sin perjuicio de la responsabilidad que pudiese fincarle el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR ante autoridad competente, cuando se presente de manera enunciativa y no limitativa, alguno de los siguientes casos:

- Cuando por causas imputables al PRESTADOR, se incumpla con cualquiera de las condiciones pactadas en el contrato y consecuentemente se rescinda el mismo, o

- Cuando se haya vencido el plazo para el inicio de la vigencia del contrato y el PRESTADOR por sí mismo o a requerimiento del INSTITUTO FONACOT, no sustente debidamente las razones del incumplimiento en el inicio, previo agotamiento de las penas convencionales respectivas, o
- Cuando se detecten vicios ocultos o defectos de la calidad de los servicios proporcionados.

NOVENA. DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO. La fianza a que se refiere la cláusula que antecede, será cancelada por el INSTITUTO FONACOT a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, una vez que el PRESTADOR demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en el presente contrato; para cancelar la fianza será indispensable la constancia de cumplimiento total de las obligaciones, donde conste la manifestación expresa y por escrito del INSTITUTO FONACOT en ese sentido, con fundamento en el artículo 103, fracción I, inciso b, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR. El PRESTADOR se obliga a:

- a) Cumplir totalmente y a satisfacción del INSTITUTO FONACOT con el servicio objeto del presente contrato, de conformidad con lo establecido en el mismo y en sus anexos.
- b) Contar con la infraestructura, Ingenieros, personal profesional y técnicos especializados en el ramo, técnicas, procedimientos y equipos suficientes y adecuados, para la ejecución, operación y supervisión continua de los servicios.

DÉCIMA PRIMERA. IMPUESTOS Y DERECHOS. Los impuestos y derechos que procedan con motivo de la contratación de los servicios objeto del presente contrato, serán pagados por el PRESTADOR. El INSTITUTO FONACOT sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado, de acuerdo con lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia.

DÉCIMA SEGUNDA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES. El PRESTADOR no podrá en forma alguna subcontratar el servicio objeto del presente contrato, así como tampoco deberá ceder ni transferir en forma total o parcial los derechos y obligaciones derivados de este contrato, salvo los derechos de cobro, mismos que sólo podrán ser cedidos con la aceptación expresa que por escrito otorgue el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR, conforme a lo establecido en el último párrafo del artículo 46, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA TERCERA. MODIFICACIONES. El INSTITUTO FONACOT con fundamento en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrá acordar el incremento al monto del contrato o a la cantidad de los servicios, siempre que el monto total de las modificaciones no rebase en su conjunto, el veinte por ciento del monto originalmente establecido en el mismo y el precio de los servicios sea igual al pactado originalmente en el contrato que se modifique.

Por lo que se refiere a la vigencia, ésta podrá ser ampliada, siempre que no se rebase el primer trimestre del ejercicio fiscal siguiente y resulte indispensable para no interrumpir la operación regular del INSTITUTO FONACOT, de conformidad con lo establecido en el artículo 92 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y último párrafo del artículo 146 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.



DÉCIMA CUARTA. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE PENAS CONVENCIONALES.

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y primer párrafo del artículo 96 de su Reglamento, el INSTITUTO FONACOT aplicará al PRESTADOR penalizaciones por la demora en el cumplimiento de las obligaciones contractuales de conformidad con lo siguiente:

1. Se aplicará una penalización del 1% del monto máximo total del contrato sin considerar IVA, por cada día natural de atraso al Instalar, configurar y poner a punto el Centro de Atención Telefónica de acuerdo a lo establecido en el apartado II. **DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS** del Anexo I, a partir del inicio de la vigencia del contrato.
2. Se aplicará una penalización del 1% del monto máximo total del contrato sin considerar IVA, por cada día natural de atraso, al integrar su centro de atención principal como nodo de la red VPN MPLS del Instituto FONACOT en un período no mayor a dos semanas después de la fecha del fallo, con el objeto de tener una conexión directa con el sistema de crédito del Instituto FONACOT y/o cualquier sistema que el Administrador del Contrato decida. De acuerdo a lo establecido en el apartado II.3. **INFRAESTRUCTURA Y RECURSO HUMANO** del Anexo I.
3. Se aplicará una penalización del 0.5% del monto máximo total del contrato sin considerar IVA, por cada hora de atraso después de las 12 horas con las que cuenta el prestador del servicio para trasladar la operación del centro principal a uno alterno en caso de contingencia de acuerdo a lo estipulado en el apartado II.1.14. **CONTINGENCIA** del Anexo I.

Para el pago de las penas convencionales, el INSTITUTO FONACOT a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, informará por escrito al PRESTADOR el cálculo de la pena convencional correspondiente, indicando el número de días u horas de atraso, así como la base para su cálculo y el monto a que se hizo acreedor.

Para efectuar este pago, el PRESTADOR lo realizará a través de referencia bancaria que se generará el mismo día en que se efectúe el pago, la cual será proporcionada por la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

En el supuesto de que el cálculo de la penalización contenga centavos, el monto se ajustará a pesos, de tal suerte que las que contengan cantidades que incluyan de 1 hasta 50 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata inferior y las que contengan de 51 a 99 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata superior.

La acumulación de dichas penas no excederá del importe de la garantía del cumplimiento del contrato, es decir del 10% (diez por ciento) antes de IVA, de conformidad con el Artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 96 de su Reglamento.

Los pagos, quedarán condicionados, proporcionalmente, al pago y/o deducción que el PRESTADOR deba efectuar por concepto de penas convencionales a través de referencia bancaria que se genera el mismo día en el que efectuará el pago, el cual será proporcionado en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

En el entendido de que en el supuesto que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dicha penalización, ni la contabilización de la misma para hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de que el INSTITUTO FONACOT pueda optar entre exigir el cumplimiento del contrato o rescindirlo, de conformidad a lo establecido en el Artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA QUINTA. DEDUCTIVAS. De conformidad con lo previsto en el artículo 53 Bis de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, el INSTITUTO FONACOT aplicará al PRESTADOR, deductivas por concepto de los servicios ejecutados de manera parcial o deficiente en que incurra, de conformidad con lo siguiente:

1. Se aplicará una deductiva del 0.5% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada persona del Grupo Base (Staff) definido en el punto II.3.2.1. del Anexo I que falte y no sea sustituida en máximo 45 minutos.
2. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada fracción o punto porcentual debajo del 99.8% mensual de disponibilidad del servicio de acuerdo a lo solicitado en el apartado X. NIVELES DE SERVICIO del Anexo I.
3. Se aplicará una deductiva del 1% de la cantidad que resulte de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada punto porcentual o fracción por debajo del 99% de las llamadas contestadas por IVR en un tiempo mayor a 20 segundos (tiempo de atención), de acuerdo a lo solicitado en el apartado X NIVELES DE SERVICIO del Anexo I.
4. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la cantidad que resulte de la facturación de servicios de entrada mensual sin considerar el IVA, por cada punto porcentual o fracción por debajo del 95% del tiempo de espera mayor a 20 segundos en que es atendida una llamada por un asesor telefónico una vez que se eligió la opción del menú del IVR, de acuerdo a lo indicado en el apartado X NIVELES DE SERVICIO del Anexo I.
5. Se aplicará una deductiva del 1% de la cantidad que resulte de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada punto porcentual o fracción o punto porcentual arriba del porcentaje solicitado, por tener una tasa de abandono mayor al 5% de las llamadas recibidas mensualmente de acuerdo a lo solicitado en el apartado X NIVELES DE SERVICIO del Anexo I.
6. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada fracción o punto porcentual arriba de lo solicitado por tener mensualmente una tasa de abandono mayor al 3% de Chats con respecto a los chats recibidos, sin considerar los abandonados por el trabajador, de acuerdo a lo solicitado en el apartado X NIVELES DE SERVICIO del Anexo I.
7. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada punto porcentual o fracción o punto porcentual abajo de lo solicitado, por no mantener mensualmente una tasa de E-mails contestados del 100% con respecto a los E-mails recibidos, de acuerdo a lo solicitado en el apartado X NIVELES DE SERVICIO del Anexo I.
8. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA por cada fracción o punto porcentual abajo del nivel solicitado, por no realizar la grabación del 100% de las llamadas recibidas y realizadas en el Centro de Atención Telefónica y mantenerlas almacenadas durante la vigencia del contrato para su consulta a partir de su grabación, de acuerdo a lo solicitado en el apartado X NIVELES DE SERVICIO del Anexo I.
9. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada décima porcentual arriba del 1% por quejas mensualmente recibidas imputables al prestador del servicio inherentes al servicio proporcionado por el Centro de Atención

Telefónica del volumen total de interacciones realizadas en ese mismo periodo, de acuerdo a lo solicitado en el apartado X NIVELES DE SERVICIO del Anexo I.

10. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día hábil de atraso por la no entrega a la convocante del 100% de las grabaciones de las llamadas recibidas mensualmente dentro de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente de acuerdo a lo solicitado en el apartado II.1.9. GRABACIÓN DE LLAMADAS del Anexo I.
11. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada reporte entregado con atraso, de acuerdo a la periodicidad solicitada de conformidad a lo señalado en el apartado IX. "Entregables" del Anexo I; o bien, de acuerdo a las fechas que determine el Administrador del Contrato.
12. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual de los servicios sin considerar el IVA por cada día natural de atraso en la entrega de los informes con los datos de las Invitaciones enviadas los trabajadores y/o centros de trabajo, esto es a más tardar 5 días naturales una vez concluida el envío de la Invitación, de conformidad a lo señalado en el apartado II.1.12. Administración de Base de Datos del Anexo I.
13. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día natural de atraso al no atender las solicitudes de asistencia técnica requerida por el Instituto FONACOT a través del Administrador del contrato al siguiente día natural de realizada la solicitud de acuerdo a lo solicitado en el apartado II.2.2. Asistencia Técnica sin Costo Adicional del Anexo I.
14. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día natural de atraso para resolver las solicitudes de asistencia técnica, consideradas como manejo de información en un plazo no mayor de 3 días hábiles de acuerdo a lo solicitado en el apartado II.2.2. Asistencia Técnica sin Costo Adicional del Anexo I.
15. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día natural de atraso por no resolver las solicitudes de asistencia técnica consideradas como rutinarias en un plazo no mayor a 3 días naturales de acuerdo a lo solicitado en el apartado II.2.2. Asistencia Técnica sin Costo Adicional del Anexo I.
16. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día natural de atraso para resolver las solicitudes de asistencia técnica consideradas como especiales, en el plazo determinado de común acuerdo con la convocante de acuerdo a lo solicitado en el apartado II.2.2. Asistencia Técnica sin Costo Adicional del Anexo I.
17. Se aplicará una deductiva equivalente al 0.5 % de la facturación mensual sin considerar el IVA por cada hora que no se pueda tener acceso al sistema de monitoreo de operación del Centro de Atención Telefónica solicitado en el apartado II.3. INFRAESTRUCTURA Y RECURSO HUMANO, durante el horario del servicio (8 a 22 horas horario de la Ciudad de México), del Anexo I.
18. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora de atraso, una vez transcurrida la primera hora que tiene el prestador del servicio para resolver las fallas técnicas de severidad 1 que se presenten durante la vigencia



del contrato, contada a partir de la fecha y hora del reporte realizado por el Administrador del Contrato, de conformidad a lo indicado en el apartado II.2.1. Resolución de Fallas del Anexo I.

19. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora de atraso para resolver las fallas técnicas de severidad 2 que se presenten durante la vigencia del contrato, en un lapso no mayor a 2 horas contadas a partir de la fecha y hora del reporte realizado por el Administrador del Contrato, de conformidad a lo indicado en el apartado II.2.1. Resolución de Fallas del Anexo I.
20. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora de atraso para resolver las fallas técnicas de severidad 3 que se presenten durante la vigencia del contrato, en un lapso no mayor a 5 horas contadas a partir de la fecha y hora del reporte realizado por el Administrador del Contrato, de conformidad a lo indicado en el apartado II.2.1. Resolución de Fallas del Anexo I.
21. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada falla adicional de severidad 1 o 2 que se presente en el lapso de tres días naturales de conformidad a lo indicado en el apartado II.2.1. Resolución de Fallas del Anexo I.
22. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día hábil de atraso, una vez transcurrido el tiempo que tiene para cubrir la vacante en caso de baja de alguno de los elementos que conforman el staff dentro de los 15 días naturales siguientes y comunicar el movimiento a la Convocante, mediante escrito y/o correo electrónico, de conformidad a lo solicitado en el apartado II.3.2. Recurso Humano del Anexo I.
23. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 0.1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, a partir de la cuarta hora y por cada hora subsecuente sin conexión con los Programas Federales de acuerdo al requerimiento señalado en el apartado II.3. Infraestructura y Recurso Humano del Anexo I.

Para el pago de las deductivas, el Administrador del contrato informará por escrito al PRESTADOR el cálculo de la deductiva a la que se hizo acreedor, por el incumplimiento parcial o deficiente en que haya incurrido el PRESTADOR.

Para efectuar este pago, el PRESTADOR contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación, a través de referencia bancaria que se generara el mismo día en que se efectúe el pago, la cual será proporcionada por el Administrador del contrato y el área técnica o a través de escrito de aceptación en el que manifieste que acepta el descuento en la factura correspondiente.

DÉCIMA SEXTA. SANCIONES. Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato, cuando el PRESTADOR incumpla a cualquiera de sus obligaciones contractuales por causas a él imputables; teniendo el INSTITUTO FONACOT facultad potestativa para rescindir el presente contrato.

La aplicación de la garantía de cumplimiento será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

Independientemente de lo anterior, cuando el PRESTADOR incumpla con sus obligaciones contractuales por causas imputables a él, y como consecuencia, cause daños y/o perjuicios graves al INSTITUTO FONACOT, o bien, proporcione información falsa, actúe con dolo o mala fe en la celebración del contrato o durante la vigencia del mismo, se hará acreedor a las sanciones

establecidas en los artículos 59 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA SÉPTIMA. PAGOS EN EXCESO. De conformidad con lo previsto en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, tratándose de pagos en exceso que haya recibido el PRESTADOR, éste deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa de recargo que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales desde la fecha del pago, hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición del INSTITUTO FONACOT.

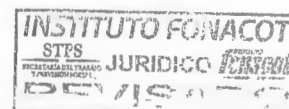
DÉCIMA OCTAVA. RESPONSABILIDAD LABORAL. El PRESTADOR bajo su más estricta responsabilidad podrá nombrar los auxiliares, especialistas o técnicos que requiera para la prestación del servicio materia del presente contrato, en el entendido de que asumirá responsabilidad total de la actuación de los mismos, respondiendo de los daños y/o perjuicios que en su caso, éstos en el desempeño de su participación llegaren a ocasionar al INSTITUTO FONACOT.

El PRESTADOR como patrón de las personas que en su caso designe como sus auxiliares, especialistas o técnicos para llevar a cabo el objeto del presente contrato, será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos aplicables en materia de trabajo y seguridad social, obligándose a responder de todas y cada una de las reclamaciones que dichas personas presenten en su contra o en contra del INSTITUTO FONACOT, obligándose en este mismo acto a dejar en paz, a salvo y libre de cualquier responsabilidad al INSTITUTO FONACOT, reconociendo expresamente el PRESTADOR que es el único responsable del pago de sus sueldos, salarios, cuotas del Instituto Mexicano del Seguro Social y todas las demás prestaciones establecidas en los ordenamientos legales, comprometiéndose a mantener a salvo en todo momento al INSTITUTO FONACOT en caso de cualquier reclamación que se presentare en su contra derivada de su relación contractual con el INSTITUTO FONACOT o, en su caso, contra el INSTITUTO FONACOT por dicho concepto.

En caso de que las personas designadas por el PRESTADOR como sus auxiliares, especialistas o técnicos, sufran accidentes de trabajo, en su acepción establecida por la Ley Federal del Trabajo, el PRESTADOR asumirá la responsabilidad, dejando libre al INSTITUTO FONACOT de cualquier acción que pudiera interponerse por tal acontecimiento.

DÉCIMA NOVENA. CAUSAS DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA. Serán causas de rescisión del presente contrato, sin responsabilidad para el INSTITUTO FONACOT, si el PRESTADOR:

- A) No inicia la prestación de los servicios objeto de este contrato en la fecha pactada.
- B) No ejecuta los servicios de conformidad a lo establecido en el presente contrato y en las obligaciones establecidas en los anexos o sin motivo justificado no acata las indicaciones del INSTITUTO FONACOT.
- C) Suspende injustificadamente los servicios materia del presente contrato.
- D) Por cualquier causa deja de tener capacidad técnica y los elementos necesarios para proporcionar el servicio.
- E) Cede en forma parcial o total a terceras personas los derechos u obligaciones derivados del presente contrato.



- F) No da al INSTITUTO FONACOT las facilidades y datos necesarios para la supervisión y verificación de los servicios contratados.
- G) Se declara en quiebra o suspensión de pagos o le sobreviene una huelga o por cualquier causa análoga.
- H) Cuando el importe que se haya deducido, sea igual o superior al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, y
- I) En general, por cualquier incumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente contrato y en los Anexos.

VIGÉSIMA. PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA. El incumplimiento del PRESTADOR a cualquiera de sus obligaciones pactadas en el presente contrato, lo hará rescindible en cualquier momento y sin necesidad de juicio o declaración judicial previa, para lo cual el INSTITUTO FONACOT deberá motivar la rescisión en alguna de las causales previstas para tal efecto.

Si es el PRESTADOR quien decide rescindir el contrato, será necesario que acuda ante la autoridad judicial federal y obtenga la declaración correspondiente; lo anterior, con fundamento en lo previsto en los artículos 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 98 y 99 de su Reglamento, bajo el siguiente procedimiento:

1. Se iniciará a partir de que al PRESTADOR le sea comunicado por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes;
2. Transcurrido el término a que se refiere el punto anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer;
3. La determinación de dar o no por rescindido el contrato, deberá estar debidamente fundada, motivada y comunicada al PRESTADOR dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a lo señalado en el punto 1, y 2.
4. Cuando se rescinda el contrato se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar el INSTITUTO FONACOT por concepto de los servicios recibidos hasta el momento de la rescisión. Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, se hiciera prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación del INSTITUTO FONACOT de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

El INSTITUTO FONACOT podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del contrato pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, el INSTITUTO FONACOT elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

Al no dar por rescindido el contrato, el INSTITUTO FONACOT establecerá con el PRESTADOR otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En el supuesto del cuarto párrafo del artículo 54 de la Ley mencionada, el INSTITUTO FONACOT elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato, resultarían más inconvenientes.

Cuando por motivo del atraso en la prestación de los servicios, o el procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente a aquél en que hubiere sido adjudicado el contrato, el INSTITUTO FONACOT podrá recibir los servicios, previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal vigente, debiendo modificarse la vigencia del contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público se considerará nulo.

VIGÉSIMA PRIMERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA. El INSTITUTO FONACOT podrá dar por terminado anticipadamente el contrato mediante comunicación por escrito con 5 (cinco) días hábiles de antelación al PRESTADOR, cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio al INSTITUTO FONACOT, quedando únicamente obligado el INSTITUTO FONACOT a reembolsar al PRESTADOR los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente.

El PRESTADOR podrá solicitar al INSTITUTO FONACOT, el pago de gastos no recuperables en un plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de la terminación anticipada del contrato o de la suspensión del servicio, según corresponda.

Si los gastos no recuperables son por los supuestos a que se refieren los artículos 101 y 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de cuarenta y cinco días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada del PRESTADOR.

Todo lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 de su Reglamento.

VIGÉSIMA SEGUNDA. CONFIDENCIALIDAD. Con motivo de la prestación del servicio contratado, el INSTITUTO FONACOT proporcionará al PRESTADOR toda la información y documentación necesaria para el debido desempeño de sus funciones, misma que el PRESTADOR se obliga a guardar y a hacer guardar estricta confidencialidad y reserva.

Toda la documentación que con motivo del presente contrato, el INSTITUTO FONACOT entregue al PRESTADOR, así como toda la información que el PRESTADOR desarrolle, será propiedad exclusiva del INSTITUTO FONACOT, considerándose esta información como confidencial y privilegiada, por lo que estará protegida en todo momento como secreto industrial en términos de la Ley de la Propiedad Industrial, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, debiendo el PRESTADOR guardar la secrecía y confidencialidad sobre la misma, obligándose a no usarla, copiarla, transmitirla o divulgarla a terceros sin consentimiento expreso y por escrito del INSTITUTO FONACOT.

VIGÉSIMA TERCERA. UTILIZACION DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. Con la información que sea proporcionada al PRESTADOR, éste se obliga a:

- a) Utilizar toda la información a que tenga acceso o generada con motivo del servicio, únicamente para prestar el objeto de este contrato.
- b) Limitar la revelación de la información y documentación a que tenga acceso, únicamente a las personas que dentro de su propia organización se encuentren autorizadas para conocerla, haciéndose responsable del uso que dichas personas puedan hacer de la misma.
- c) No hacer copias de la información, sin la autorización por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- d) No revelar a ningún tercero la información sin la previa autorización por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- e) Una vez concluida la vigencia del presente contrato, el PRESTADOR entregará al INSTITUTO FONACOT todo el material y copias que contenga la información confidencial recabada o que le haya sido proporcionada por el INSTITUTO FONACOT, así como la documentación e información proporcionada, conocida, desarrollada u obtenida con motivo del desempeño de sus actividades materia de contratación.

VIGÉSIMA CUARTA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS. El PRESTADOR se obliga con el INSTITUTO FONACOT, a responder personal e ilimitadamente de los daños y perjuicios que pudiera causar al INSTITUTO FONACOT o a terceros, si con motivo de la prestación de los servicios contratados viola derechos de autor, patentes y/o marcas registradas, de terceros u otro derecho intelectual reservado. En tal virtud, el PRESTADOR manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción administrativa y/o delito, establecidos en la Ley Federal del Derecho de Autor y en la Ley de la Propiedad Industrial.

En caso de que sobreviniere alguna reclamación en contra del INSTITUTO FONACOT, por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste, será la de dar aviso en el domicilio previsto en este instrumento al PRESTADOR, para que éste, utilizando los medios correspondientes al caso, garantice salvaguardar al INSTITUTO FONACOT de cualquier controversia, liberándolo de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole.

VIGÉSIMA QUINTA. LUGAR Y HORARIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Los servicios deberán ser realizados en las instalaciones del PRESTADOR ubicadas en Calzada de Tlalpan número 609, Col. Álamos, Delegación Benito Juárez, C.P. 03400, Ciudad de México, para el Centro Principal y en Calle Francisco del Paso y Troncoso número 869, Col. colonia Barrio los Reyes, Delegación Iztacalco C. P. 08620, Ciudad de México, para el Centro Alterno.

El horario de la prestación del servicio será de lunes a domingo de 8:00 a 22:00 horas (horario de la Ciudad de México), de conformidad con las características técnicas del Anexo I.

El plazo para la suspensión de los servicios será de 5 días hábiles. Asimismo, la suspensión de la prestación de los servicios, se ajustará a lo dispuesto por los artículos 55 Bis de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 fracción II de su Reglamento.

VIGÉSIMA SEXTA. CALIDAD DEL SERVICIO. El PRESTADOR se obliga ante el INSTITUTO FONACOT a responder de la calidad de los servicios prestados, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en el presente contrato, en lo

dispuesto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y/o en la legislación aplicable.

El PRESTADOR deberá contar con la infraestructura necesaria, personal profesional y/o técnico especializado en el ramo, herramientas, procedimientos, refacciones técnicas y equipos adecuados, para el tipo de servicios solicitados, a fin de garantizar que los servicios objeto del presente contrato sean proporcionados con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a desarrollarlo a satisfacción del INSTITUTO FONACOT.

El PRESTADOR, para efectos de la prestación de los servicios, deberá cumplir con las normas oficiales mexicanas, las normas mexicanas y a falta de éstas, las normas internacionales o en su caso, las normas de referencia vigentes que resulten aplicables para el tipo de los servicios solicitados.

El personal autorizado del INSTITUTO FONACOT, cuando así lo estime conveniente, se encargará de comprobar, supervisar y verificar la realización correcta y eficiente de los servicios objeto del presente contrato, informándole al PRESTADOR las anomalías o deficiencias en el cumplimiento de este contrato, sobre los aspectos descritos con anterioridad, tal comunicación se hará por escrito y en la misma se fijará un plazo para la corrección que proceda.

El PRESTADOR manifiesta su conformidad para que el INSTITUTO FONACOT supervise los servicios que se compromete a proporcionar. Dicha supervisión no exime ni libera al PRESTADOR de las obligaciones y responsabilidades contraídas en virtud de este contrato.

El INSTITUTO FONACOT podrá rechazar los servicios si no reúnen las especificaciones y alcances establecidos en este contrato, obligándose el PRESTADOR en este supuesto a realizarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para el INSTITUTO FONACOT.

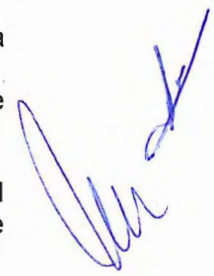
VIGÉSIMA SÉPTIMA. RESPONSABILIDAD CIVIL. El PRESTADOR se compromete ante el INSTITUTO FONACOT a responder por los daños y perjuicios que le pudiera ocasionar el ejercicio del presente contrato y los problemas de cualquier naturaleza que puedan derivar directamente de defectos o incumplimiento en la prestación de los servicios contratados y que no sean objeto de penalización.

VIGÉSIMA OCTAVA. SUSPENSIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Cuando durante la vigencia del presente contrato, sobrevinieran causas de fuerza mayor o de caso fortuito, el INSTITUTO FONACOT podrá suspender la prestación del servicio, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos servicios efectivamente devengados.

Cuando dicha suspensión obedezca a causas imputables al INSTITUTO FONACOT, el PRESTADOR tendrá derecho al pago de los gastos no recuperables durante el tiempo en que dure esta suspensión.

En cualquiera de los casos anteriores, el plazo de suspensión no podrá ser mayor a 5 (cinco) días hábiles, a cuyo término podrá iniciarse la terminación anticipada de este contrato, previa solicitud del Administrador del mismo.

VIGÉSIMA NOVENA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR. Ninguna de las partes será responsable por cualquier retraso o incumplimiento de este contrato que resulte de caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles al INSTITUTO FONACOT, en la inteligencia de que, una vez



superados los dos primeros eventos, se reanuda la prestación de los servicios objeto del presente contrato, si así lo manifiesta el INSTITUTO FONACOT.

Para los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, el PRESTADOR deberá notificar y acreditar dicha situación al INSTITUTO FONACOT previo al vencimiento de las fechas de cumplimiento estipuladas originalmente; igual procedimiento llevará a cabo el INSTITUTO FONACOT, para el caso de que por causas atribuibles a éste no se cumpla con el servicio en las fechas pactadas, procediéndose a modificar el presente contrato a efecto de diferir la fecha para la prestación de los servicios. En este supuesto deberá formalizarse el convenio modificatorio respectivo, no procediendo la aplicación de penas convencionales por atraso, lo anterior de conformidad con lo previsto en el artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento.

Se entiende por caso fortuito o fuerza mayor, cualquier acontecimiento imprevisible e insuperable que impida a las partes afectadas el cumplimiento de sus obligaciones bajo este contrato, si dicho evento se encuentra más allá del control razonable de dicha parte, y no es resultado de su falta o negligencia, y si dicha parte no ha sido capaz de superar dicho acontecimiento mediante el ejercicio de la debida diligencia. Sujeto a la satisfacción de las condiciones precedentes, el caso fortuito o fuerza mayor incluirá, en forma enunciativa y no limitativa:

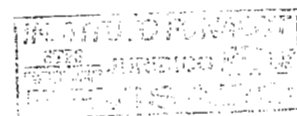
- A) Fenómenos de la naturaleza, tales como tormentas, inundaciones y terremotos;
- B) Incendios;
- C) Guerras, disturbios civiles, motines, insurrecciones y sabotaje;
- D) Huelgas u otras disputas laborales en México; y
- E) Leyes de aplicación general de cualquier autoridad gubernamental.

Queda expresamente convenido que caso fortuito o fuerza mayor no incluirá ninguno de los siguientes eventos:

- i) Incumplimiento de cualquier obligación contractual de las partes para la realización de los servicios, excepto y en la medida en que dicho retraso en la entrega sea causado por un caso fortuito o fuerza mayor; o
- ii) Cualquier acto u omisión derivados de la falta de previsión por parte del PRESTADOR.

TRIGÉSIMA. PRÓRROGAS Y/O DIFERIMIENTOS. La fecha de inicio o de terminación total de los servicios o las fechas parciales de cumplimiento de los entregables, podrán ser prorrogadas en los siguientes casos:

- A) Por caso fortuito o fuerza mayor, en este supuesto será necesario que el PRESTADOR notifique el evento al Administrador del Contrato y solicite por escrito la prórroga ante el INSTITUTO FONACOT inmediatamente al vencimiento de la fecha que corresponda, acompañando las pruebas que permitan corroborar que dicho evento actualiza los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.
- B) Si el servidor público designado como Administrador del Contrato por el INSTITUTO FONACOT ordena al PRESTADOR la suspensión de la totalidad o parte de los servicios.



- C) Si los servicios no pueden ser realizados o son retrasados debido a cualquier acto u omisión del INSTITUTO FONACOT. En este supuesto, será necesario que el PRESTADOR notifique el evento al Administrador del Contrato, solicite por escrito la prórroga ante el INSTITUTO FONACOT inmediatamente al vencimiento de la fecha que corresponda, acompañando las pruebas que permitan acreditar que el evento es imputable al INSTITUTO FONACOT.

En los supuestos establecidos en los incisos A) y C), el Administrador del Contrato analizará la solicitud, así como los razonamientos y documentación comprobatoria que presente el PRESTADOR, notificándole por escrito si se concede o no la prórroga, en un plazo no mayor de 5 (cinco) días naturales, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud del PRESTADOR.

En los casos de los incisos A), B) y C), la prórroga será formalizada mediante la celebración de un convenio entre las partes.

TRIGÉSIMA PRIMERA. DISCREPANCIA. El PRESTADOR acepta que en caso de discrepancia entre la convocatoria del proceso de contratación o la solicitud de cotización y el modelo de contrato, de los cuales deriva el presente instrumento, prevalecerá lo establecido en la convocatoria, invitación o solicitud respectiva.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO. De conformidad con lo previsto en el artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Ing. Marco Antonio Iribe Murrieta en su carácter de Subdirector General Comercial, vigilará y administrará el cumplimiento del presente contrato.

TRIGÉSIMA TERCERA. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DISTINTOS AL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN PREVISTO EN LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO. En principio, la solución de las controversias que pudieran surgir entre el PRESTADOR y el INSTITUTO FONACOT se resolverán siguiendo las disposiciones contenidas en el Título Sexto de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, según lo establece el artículo 15 de la ley mencionada.

TRIGÉSIMA CUARTA. PROCEDIMIENTO PARA LA CONCILIACIÓN. El PRESTADOR y el INSTITUTO FONACOT, con fundamento en el artículo 77 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrán en cualquier momento presentar ante la Secretaría de la Función Pública la solicitud de conciliación, en caso de que hubiere desavenencias derivadas del cumplimiento del presente contrato, conforme al procedimiento establecido en los artículos 77, 78 y 79 de la referida ley.

En caso de no someterse a la conciliación mencionada, ambas partes, de común acuerdo podrán someterse a un compromiso arbitral, de conformidad con lo señalado en los artículos 80, 81 y demás relativos y aplicables de dicha ley, y 137 de su Reglamento, o en su defecto podrán acudir a los tribunales federales si así lo decidieran.

TRIGÉSIMA QUINTA. JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE. Para los efectos de interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes se someten a las leyes, particularmente a la de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, a la Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y a sus respectivos Reglamentos, al Código Civil Federal, Ley Federal de Procedimiento Administrativo; Código Federal de Procedimientos Civiles así como todas aquellas que por el carácter de entidad paraestatal del INSTITUTO FONACOT le resulten aplicables, así como a la jurisdicción de los tribunales federales competentes de la Ciudad




de México, por lo que renuncian al fuero que por razón de sus domicilios presentes y futuros les correspondan o les llegaren a corresponder.

LEÍDO QUE FUE EL PRESENTE CONTRATO POR LAS PARTES QUE EN EL INTERVIENEN, LO RATIFICAN Y FIRMAN POR TRIPPLICADO, EXPRESANDO SU CONFORMIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO, EL 8 DE AGOSTO DEL 2018, QUEDANDO DOS EJEMPLARES EN PODER DEL INSTITUTO FONACOT Y UNO EN PODER DEL PRESTADOR.

POR EL INSTITUTO FONACOT

POR EL PRESTADOR


LIC. FRANCISCO JAVIER VILLAFUERTE HARO
APODERADO LEGAL


C. CARLOS SANDOVAL OJEDA
APODERADO LEGAL

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO


ING. MARCO ANTONIO IRIBE MURRIETA
SUBDIRECTOR GENERAL COMERCIAL

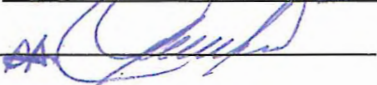
ÁREA CONTRATANTE


MTRO. EDGAR GUILLERMO URBANO AGUILAR
DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES Y
SERVICIOS GENERALES

Contrato No. I-SD-2018-211

Visto Bueno del Área Administrativa 

Elaboró: Lic. Celia Nájera Alarcón 

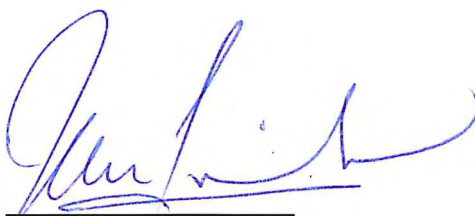
Supervisó: Lic. Dora Nava García 



ANEXO I
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO

El presente Anexo consta de 78 páginas, que van de la 01 a la 78, las cuales una vez rubricadas por las partes, formarán parte integrante del Contrato I-SD-2018-211.

Visto Bueno del Área Requiriente





"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"
ANEXO 13

"CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO"

GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Para efectos del presente Anexo se entenderá por:

ACD (Automatic Call Distributor): Sistema de distribución automático de llamadas telefónicas provenientes del IVR antes de ser atendidas por el Centro de Atención Telefónica.

Asesor Telefónico: Personal de prestador del servicio que atiende la llamada telefónica, una vez que el usuario eligió la opción del IVR y la llamada pasó por el ACD, o que atiende al usuario a través de otros canales de servicios.

BPM (Business Process Management): software empresarial que permite a las empresas modelizar, implementar y ejecutar procesos automáticamente.

Call Back: Servicio mediante el cual el usuario solicita vía plataforma electrónica que se realice una llamada telefónica de salida para la atención de una consulta. Para tal efecto el usuario ingresa al menos su número telefónico en dicha plataforma.

Canal de Servicio: Medio de comunicación remota a través del cual, el usuario puede acceder al Centro de Atención Telefónica, para que se atienda su solicitud respecto de los trámites y servicios del Instituto FONACOT. Los citados medios se pueden clasificar en telefónicos (Inbound y Outbound, Mensajes de texto –SMS-) o de internet (correo electrónico, chat, web, Mensajes de texto –SMS- y redes sociales).

Carrier: Empresa que opera en el sector de las telecomunicaciones ofreciendo servicios de voz y datos.

Centro de Atención Telefónica (CAT): Sistema central desde donde se administra la comunicación remota con los usuarios que soliciten atención respecto de los trámites y servicios que presta el INFONACOT.

CTI (Computer telephony integration): Telefonía que permite integrar la computadora, el teléfono y otros servicios.

IFT: Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Instituto FONACOT: Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Invitación: Se refiere a un conjunto de actividades o estrategias que se realizan durante cierto tiempo para brindar un servicio específico. En el presente documento se refiere a actividades relacionadas con los trámites y servicios del Instituto FONACOT, y gestión de citas a través del centro de atención telefónica.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 509
Col. Álamos CDMX

000001

www.ccgvic.r



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

IP: Una dirección IP es un número que identifica, de manera lógica y jerárquica, a una Interfaz en red de un dispositivo que utilice el protocolo IP o, que corresponde al nivel de red del modelo TCP/IP

IVR (Interactive Voice Response): Sistema interactivo de respuesta de voz que provee de forma automática a los usuarios con menús pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un Asesor telefónico.

KPI (Key Performance Indicator): Indicadores clave de rendimiento, indicadores de eficiencia y eficacia de la gestión de call center.

Llamadas de Entrada (Inbound): Llamadas telefónicas realizadas por los usuarios al Centro de Atención Telefónica.

Llamadas de Salida (Outbound): Llamadas telefónicas realizadas por un Asesor telefónico y cuyo objetivo es establecer comunicación con los usuarios para proporcionarles información, orientación respecto a trámites y servicios, aplicación de encuestas, cobranza, telemarketing, recordatorios de citas.

Llamadas Abandonadas: Llamadas de entrada en las que el usuario no llegue a establecer comunicación con un Asesor telefónico, porque termino la llamada mientras estaba en tiempo de espera.

MPLS (Multiprotocol Label Switching): La conmutación de etiquetas multiprotocolo o MPLS es un mecanismo de transporte de datos estándar creado por la IETF y definido en el RFC 3031. Opera entre la capa de enlace de datos y la capa de red del modelo OSI.

Niveles de Servicio: Indicadores que permiten dimensionar la calidad y disponibilidad del servicio otorgado por el prestador del servicio.

Protocolo: La forma determinada por el INFONACOT, para que el Asesor telefónico atienda las comunicaciones con el usuario, a través de los canales de servicio. Entre otras formas de atención se encuentran los scripts, procedimientos, las pautas y/o manuales proporcionados por el INFONACOT.

Servicio de Chat: Conversación virtual a través de internet entre personas que están físicamente en espacios separados. Es una herramienta interactiva que opera en un sistema de comunicación electrónica, en tiempo real y que permite enviar información a un Asesor telefónico e interactuar para que haya comunicación continua.

Servicio de Mensaje de Texto (SMS): Comunicación que se establece entre personas por medio de mensajería escrita. El mensaje de texto está establecido en un formato cuya longitud máxima está determinada por la compañía telefónica.

Servicios Web (Web Services): Conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de software.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

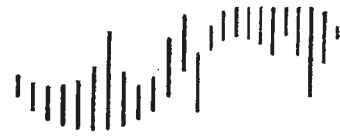
RFC: GVI140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Cajizado de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000002
www.ccgvic.com



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



“CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”

SIP (Session Initiation Protocol): Estándar de Internet para voz en tiempo real y video comunicación. SIP, fue desarrollado por la IETF y publicado como RFC 3261. SIP es un protocolo de Internet para comunicaciones en vivo utilizado en la configuración de llamadas de voz o video.

PBX (Private Branch Exchange o Private Automatic Branch Exchange para PABX): Ramal privado de conmutación automática, o Central Privada Automática; es una central telefónica conectada directamente a la red pública de telefonía por medio de líneas troncales para gestionar además de las llamadas internas, las entrantes y salientes con autonomía sobre cualquier otra central telefónica.

Tiempo de espera: Tiempo de la llamada de entrada en la que los usuarios no han sido atendidos por algún Asesor telefónico.

Tiempo de respuesta: Tiempo utilizado por el Asesor telefónico para proporcionar información y/u orientación respecto de los trámites y servicios.

Usuario: Persona que requiere de alguna información y/u orientación sobre los trámites y servicios que presta el INFONACOT.

VLAN: Acrónimo de virtual LAN (Red de área local virtual), es un método para crear redes lógicas independientes dentro de una misma red física.

VPN (Virtual Private Network): Una red privada virtual, es una tecnología de red de computadoras que permite una extensión segura de la red de área local sobre una red pública o no controlada como Internet.

INFORMACIÓN GENERAL

Debido a la creciente demanda de contacto por parte de los trabajadores, centros de trabajo y de la ciudadanía, desde el año 2005 se contrata el servicio de Centro de Atención a Trabajadores (CAT) del Instituto FONACOT.

A lo largo de estos años, el servicio contratado ha contemplado los siguientes rubros: orientación a los trabajadores, centros de trabajo y ciudadanía en general, información del crédito FONACOT, ubicación de sucursales, simulaciones de crédito, trámites de la tarjeta FONACOT, apoyo en la pre-afiliación por internet, concertación de citas, referencias bancarias, validación de referencias, etc.

Con las reformas a la Ley Federal del Trabajo, se convierte en una obligación patronal la afiliación al Instituto FONACOT, con lo cual se vislumbra un crecimiento muy importante en el requerimiento de los productos y servicios que ofrece el Instituto FONACOT, lo que implica que el Instituto FONACOT debe estar preparado para este crecimiento y a la vanguardia en tecnología e infraestructura para soportarlo.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
contacto@cogvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX



000003

www.cogvic.com

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

La creciente demanda y los cambios en la normatividad ha provocado que los servicios que brinda el CAT se hayan diversificado y la capacidad requerida también, por lo que con el objeto de no interrumpir el servicio a la ciudadanía, y a fin de adoptar las medidas tendientes a la proyección de crecimiento en la demanda de los productos y servicios que ofrece el Instituto FONACOT, es necesario contratar los servicios de un Centro de Atención Telefónica para apoyar las operaciones de originación y administración del crédito y promoción, en los que se incluirá además de los servicios históricamente solicitados, la atención y seguimiento de las quejas recibidas por parte de los trabajadores y/o centros de trabajo afiliados, concertación de citas, así como proporcionar información general sobre el crédito FONACOT.

Adicionalmente, se incluye la realización de llamadas de salida para la promoción de los servicios prestados por el Instituto tanto para afiliación de nuevos centros de trabajo como para el trámite del crédito FONACOT a los trabajadores, validación de referencias personales, validación de datos de los trabajadores para autorización de crédito, esto de conformidad con las modificaciones a la Ley Federal del Trabajo y de la normatividad.

OBJETO DEL SERVICIO

Contratar un Centro de Atención Telefónica (CAT) de primer nivel que de atención personalizada a través de diversos medios tecnológicos de comunicación interactiva Teléfono, Chat, Correo electrónico, envío de mensajes SMS (Short Message Service), el cual deberá reflejar la misión y los valores del Instituto FONACOT dentro de un proceso de mejora continua enfocado a la satisfacción de los trabajadores

Diagrama de servicios

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000004

www.ccgvic.i



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
 CONVOCATORIA PARA LA
 LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
 No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"

La Convocante presenta las siguientes estadísticas como dato informativo del comportamiento de los servicios durante los años 2015, 2016 y 2017.

Servicios	SERVICIOS DE ENTRADA			SERVICIOS DE SALIDA			
	Total de llamadas Inbound (IVR - Asesor)	Chat	E Mail	Total de llamadas Outbound (Asesor)	Robot	SMS	Mailing
Enero-Diciembre 2015	764,195	141,455	12,617	122,991	2,832,427	3,223,444	1,803,471
Meses	12	12	12	12	12	12	12
Promedio mensual	63,683	11,788	1,051	10,249	236,036	268,620	150,289
Enero-Diciembre 2016	835,894	109,109	12,098	210,902	4,882,351	5,760,980	2,432,986
Meses	12	12	12	12	12	12	12
Promedio mensual	69,658	9,092	1,008	17,575	406,863	480,082	202,749
Enero-Diciembre 2017	952,520	69,089	10,503	833,607	6,883,784	7,176,571	3,583,866
Meses	12	12	12	12	12	12	12
Promedio mensual	79,377	5,757	875	69,467	573,649	598,048	298,656

II. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

El Centro de Atención Telefónica brindará un servicio de atención personalizada a través de llamadas telefónicas de entrada y salida, chat, correo electrónico -e mail-, SMS -short message service- y un sistema de registro de citas para apoyar las operaciones de crédito, cobranza, promoción, y validación de datos de los trabajadores y referencias personales.

Se deberá dividir la operación en las siguientes secciones separadas con sus respectivos operadores:

- 1.- Inbound (llamadas de entrada).
- 2.- Outbound (llamadas de salida).
- 3.- Invitaciones (SMS, Correo Electrónico, Llamadas de robot, Llamadas con Asesor).
- 4.- Validación de Datos del Trabajador y Referencias Personales.

Los servicios de Inbound, Outbound (con atención de asesor telefónico) validación de datos de los trabajadores y referencias personales deberán ser cubiertos tomando en cuenta las horas-estación mínimas y máximas diarias de lunes a viernes de acuerdo a lo siguiente:

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
 BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
 REPRESENTANTE LEGAL
 CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A
 contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
 Col. Álamos CDMX

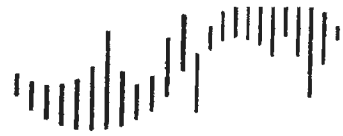
000006

www.ccgvic.com



GRUPO
VANGUARDIA

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

Año	Horas Estación Mínimos Mensuales	Horas Estación Máximos Mensuales
2018	40,281.6	67,131.2
2019	52,824	88,040
2020	52,824	88,040
2021	52,824	88,040

Los días sábado, domingo y festivos oficiales o que el Instituto FONACOT dicte, el prestador de servicio deberá prestar el servicio con 50 por ciento de las horas-estación diarias solicitadas para el periodo correspondiente.

Se debe considerar que la demanda del servicio estimada puede variar acorde a la operación en cualquier periodo.

Los servicios de Invitaciones (SMS, Correo Electrónico, Llamadas robot) deberán ser cubiertos con los siguientes cantidades mensuales.

Servicios	Mínimos	Máximos
SMS	420,000	700,000
Correo Electrónico	300,000	500,000
Robot	420,000	700,000

REQUERIMIENTOS DE HORAS-ESTACIÓN.

La convocante a través del Administrador del contrato, notificará los requerimientos de horas-estación diarias de trabajo con 10 días naturales de anticipación para periodos mensuales y con 5 días de anticipación para eventos extraordinarios.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., comprobará el cumplimiento de las horas-estación solicitadas (normales y eventos extraordinarios) mediante un reporte generado por su sistema de las horas trabajadas por los asesores telefónicos que será entregado junto con la factura de manera mensual al Administrador del contrato. La distribución de las horas-estación diarias será definida por el Instituto FONACOT a través del Administrador del

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000007

www.ccgvic.com



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

contrato, de acuerdo con su operación y se definirá por periodos mensuales o eventos extraordinarios.

Por ningún motivo se permitirá compartir los operadores en otro Grupo de Trabajo que no sea del Instituto; así como el espacio físico de trabajo dedicado al Instituto.

PRECIOS UNITARIOS.

El precio unitario deberá cotizarse en el término de hora-estación para los servicios de Inbound, Outbound (con atención de asesor telefónico), validación de datos de trabajadores y de referencias personales solicitados.

Para el caso de los servicios de Invitaciones (SMS, Correo Electrónico, Llamadas con robot), deberán cotizarse por costo unitario por tipo de servicio:

Servicios
SMS
Correo Electrónico
Robot

II.1. SERVICIOS

II.1.1. Atención de llamadas de entrada.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., proporcionará el servicio de atención de llamadas de entrada (INBOUND) de los trabajadores y centros de trabajo afiliados al Instituto FONACOT, así como a la ciudadanía en general, en un horario de lunes a domingo de 8:00 a 22:00 horas, (horario Ciudad de México) durante la vigencia del contrato.

El trabajador, centro de trabajo y/o ciudadanía en general, marcará al número 01-800-7055100 y/o el 01-800-3662268 (01800 FONACOT), propiedad del Instituto FONACOT, y tendrá la opción de utilizar el menú del IVR (Interactive Voice Response) para obtener la información requerida o bien podrá elegir la opción para ser atendido por un Asesor telefónico. **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, reservará el derecho de cambiar los números telefónicos realizando los trámites necesarios para la operación.

Las llamadas entrantes pueden estar relacionadas con información general del Instituto FONACOT con los siguientes conceptos:

- Trámite del crédito, requisitos y documentación que necesitan los trabajadores para tramitar el crédito FONACOT.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Cal. Álamos CDMX

000008

www.ccgvic.i



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



“CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT”

- Trámites de afiliación, requisitos y documentación que necesitan los Centros de Trabajo para afiliarse al sistema de crédito FONACOT.
- Ubicación de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza, representaciones u oficinas del Instituto FONACOT a nivel nacional, su domicilio, número telefónico y correo electrónico.
- Horarios de atención, de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza, representaciones u oficinas del Instituto FONACOT a nivel nacional.
- Saldos, el saldo de los créditos que tiene el trabajador.
- Capacidad de crédito, es la capacidad de descuento mensual que tiene el trabajador con base en su ingreso salarial y los diferentes productos que ofrece la Convocante.
- Concertar y administrar vía telefónica citas para realizar trámites en las sucursales del Instituto FONACOT.
- Informar sobre el proceso de aclaraciones de tarjeta por cargos no reconocidos, brindar a los trabajadores la orientación del proceso a seguir para levantar una aclaración.
- Dar apoyo telefónico a los trabajadores que estén realizando su pre-afiliación en forma electrónica (Internet), para eliminar errores en la información recabada.
- Brindar orientación a los trabajadores que por alguna razón pierdan relación con su Centro de Trabajo, respecto a los planes de salida que ofrece el Instituto para finiquitar su crédito.
- Proporcionar información a los trabajadores sobre las condiciones generales por Pérdida de Empleo, Fallecimiento, Incapacidad o Invalidez Total y Permanente, del seguro del crédito autorizado.
- Portal de cobranza. Brindar asesoría a los Centros de Trabajo sobre el uso del portal de cobranza.
- Quejas. Recibir y documentar las quejas de los trabajadores de forma inmediata para turnarlas al Administrador del contrato vía correo electrónico con la grabación de la llamada y la descripción de la misma, para su atención. De igual manera para toda llamada relacionada con quejas **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, proporcionará a los trabajadores o centros de trabajo un folio que genere su sistema de tipificación de llamadas y que identifique tanto el registro de la llamada como la queja interpuesta por el trabajador, para que con este folio se pueda identificar en las oficinas del Instituto FONACOT al trabajador y centros de trabajo y se tenga la facilidad de ubicar sus llamadas y registros de tipificación en caso de ser necesarios. Incluye el registro diario de las quejas recibidas y turnadas.
- Referencias de pago a Centros de Trabajo. Proporcionar referencias de pago a Centros de Trabajo e información sobre bancos, para realizar dichos pagos, a través de correo electrónico, SMS y/o Asesor telefónico.
- Referencias de pago a Trabajadores. Proporcionar referencias de pago a trabajadores e información sobre bancos, para realizar dichos pagos, a través de correo electrónico, SMS y/o Asesor telefónico.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000009

www.ccgvic.i



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"

- Información sobre Despachos Externos de Cobranza.
- Proporcionar información y orientación sobre, cambio de datos generales, Centros de Trabajo.
- Registro de datos generales de trabajadores para integrar una base de datos.
- Información a Centros de Trabajo sobre los créditos de sus trabajadores que darán de baja.
- Cualquiera otra duda o sugerencia sobre el crédito FONACOT que tengan los trabajadores o la ciudadanía en general.

II.1.2. Servicio de llamadas de salida.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., proporcionará el servicio de llamadas de salida a los trabajadores, centros de trabajo o a la ciudadanía en general, en un horario de atención de lunes a domingo de las 8:00 a las 22:00 horas (horario Ciudad de México), todos los días del año, según la necesidad del Instituto FONACOT y la naturaleza de la llamada, con el objeto de tener el mayor contacto posible con los trabajadores o ciudadanía en general.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., contará con el número corto para el envío de SMS, mismo que deberá hacer del conocimiento al Administrador del contrato, dentro de los 5 días hábiles posteriores al inicio de la prestación del servicio.

- Las llamadas pueden estar relacionadas con:
- Validación de referencias personales de trabajadores.
- Verificación de datos de los trabajadores
- Recordatorios de citas por diferentes medios de comunicación: vía telefónica, correo electrónico y/o SMS (para los casos de citas concertadas de manera anticipada).
- Aplicación de encuestas telefónicas de temas de interés para la Convocante y telemarketing (telemarketing).
- Seguimiento a quejas derivadas de los servicios del CAT.
- Llamadas de salida, para evaluar la satisfacción del trabajador, y/o quejas en el servicio.
- Llamadas a Centros de Trabajo para su afiliación al sistema de crédito FONACOT.
- Llamadas a los trabajadores de los Centros de Trabajo de nueva afiliación para evaluar la satisfacción de los servicios ofrecidos por el Instituto y tramitar su crédito FONACOT.
- Todas aquellas relacionadas con la operación, promoción y publicidad del crédito FONACOT.
- Las llamadas de salida a petición del Instituto FONACOT podrán realizarse sin Asesor (llamada de robot) o con Asesor.

II.1.3. Invitaciones.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., proporcionará el servicio de contacto a través de Invitaciones, vía SMS, Correo Electrónico, Llamadas de robot y Asesor telefónico, a los trabajadores o público en general, en un horario de atención de lunes a domingo de las 8:00 a las 20:00 horas (horario de Ciudad de México), todos los días del año, según la

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

REPRESENTANTE LEGAL

CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A

contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609

Cal. Álamos CDMX

000010

www.ccgvic.com



GRUPO
VANGUARDIA

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"

necesidad del Instituto FONACOT y la naturaleza de la Invitación, para la realización de diversos trámites relacionados con el crédito FONACOT.

Las Invitaciones pueden estar relacionadas con:

- Aplicación de encuestas telefónicas a centros de trabajo y trabajadores afiliados de temas de interés para el Instituto FONACOT y telemarketingo (telemarketing).
- Llamadas de promoción a Centros de Trabajo para su afiliación al sistema de crédito FONACOT.
- Todas aquellas relacionadas con la operación, promoción y publicidad del crédito FONACOT.
- Las llamadas de salida a petición del Instituto FONACOT podrán realizarse sin Asesor (llamada de robot) o con Asesor.
- Difundir Invitaciones institucionales a través de llamada telefónica con Asesor, SMS, e-mail y/o robot.
- Elaborar y entregar al Administrador del contrato informes que deban contener:
 - Fecha de inicio y término de la Invitación,
 - Número y porcentaje de trabajadores contactados y en proceso,
 - Detalle de contactos efectivos,
 - Número de intentos de trabajadores no contactados, su porcentaje y las causas.
 - Los horarios para envío de Invitaciones institucionales a trabajadores, centros de trabajo y/o ciudadanía en general, será de 8:00 a 20:00 horas, de acuerdo a los husos horarios del área donde se envíe la Invitación, asimismo se abstendrá de enviarla a usuarios inscritos en el Registro Público de Usuarios (REUS).
 - Las bases de datos para el envío de estas Invitaciones, serán proporcionadas por el Administrador del Contrato al licitante ganador.

II.1.4. Validación de Datos de los Trabajadores y Referencias Personales.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., proporcionará el servicio de Validación de Datos de los Trabajadores y Referencias Personales en línea de los trabajadores, en un horario de atención de lunes a domingo de las 8:00 a las 22:00 horas (horario de la Ciudad de México), todos los días del año; según la necesidad del Instituto FONACOT y la naturaleza de la llamada, con el objeto corroborar las referencias personales de los trabajadores para el otorgamiento de crédito.

Las llamadas pueden estar relacionadas con:

- Verificación en línea, vía telefónica de las referencias de los trabajadores. Validación en línea, de uno de tres teléfonos proporcionados por cada trabajador.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

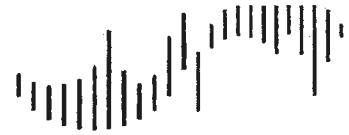
RFC: GVI 140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Caizada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000011 www.ccgvic.r



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"

- Validación por medio de proceso batch de diversos aplicativos o sistemas con que cuente el Instituto FONACOT, como las Unidades de trámites y servicios (UTYS), internet, entre otros.

Se deben tener estaciones dedicadas para Validación de Datos de los Trabajadores y Referencias Personales, asimismo, se deberá entregar diariamente el detalle de las validaciones exitosas y no exitosas, con tipificación de validaciones no exitosas y tiempos de atención (mínimo, máximo y promedio).

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., contará con una mesa de ayuda que brindara apoyo a las sucursales del Instituto FONACOT por fallas en el servicio. La plataforma utilizada en la mesa de ayuda deberá estar certificada en mínimo 7 procesos de ITIL y será verificable en la página de la certificadora PINK-ELEPHANT; **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, incluirá en su propuesta la marca y modelo de la plataforma utilizada así como, capturas de pantalla de la misma y será verificable durante la visita.

II.1.5. Atención de E-Mail y Chats.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., proporcionará el servicio de atención de correos electrónico (e-mail) y chats de los trabajadores o centros de trabajo, en un horario de lunes a domingo de 8:00 a 22:00 horas (horario Ciudad de México), durante la vigencia del contrato. Para tal efecto, deberá contar con una herramienta interactiva que permita operar en tiempo real y establecer un vínculo con los trabajadores o centros de trabajo.

Asimismo, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con la herramienta de atención de correos electrónicos (e-mail) de forma integrada en su plataforma para la atención de las solicitudes de los trabajadores o centros de trabajo utilizando la dirección de correo electrónico lada800@fonacot.gob.mx y cualquier otra que designe ésta.

La atención de los correos electrónicos y chats puede estar relacionada con información general del crédito del Instituto FONACOT, al igual que las llamadas de entrada, entre otras actividades que determine el Administrador del Contrato.

Toda respuesta por medio de correo electrónico y chat hacia la ciudadanía deberá realizarse con dominio del Instituto FONACOT.

La herramienta de atención de correos electrónicos (e-mails), tendrá la facilidad de clasificación automática de correos, por ejemplo: clasificación basada en la dirección de origen, en la de destino, puede ser basada en el encabezado o incluso en el cuerpo del correo; así como, el de dar respuestas automáticas tipo, asignación de folios, distribución de las consultas basada en las habilidades de los ejecutivos, reportes de la operación y monitoreo.

Los chats deberán también categorizarse. **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, recibirá los e-mails y chats por medio de la página de Internet del Instituto FONACOT o directamente de los trabajadores y centros de trabajo.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
contacto@ccgvic.com

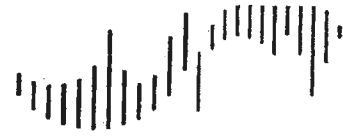
Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000012

www.ccgvic.com



GRUPO
VANGUARDIA



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., contará con una herramienta de Inteligencia artificial que maneje ChatBots entrantes, salientes, en tiempo real, con cuando menos una capacidad de 15 respuestas correctas sin necesidad de intervención, agregando en su propuesta un diagrama de la solución marca, modelo, captura de pantallas de los árboles de decisión y captura de pantalla de una demostración real de funcionamiento.

II.1.6. Servicio de Atención de Respuesta Automática (Interactive Voice Response IVR).

Este servicio será programado y grabado por el prestador del servicio, las grabaciones de audio que se utilicen en el menú y en cualquier parte del sistema IVR deben tener calidad de estudio de grabación.

Se deberá considerar los componentes o elementos (interfaces, conexiones, hardware, software, etcétera) que permita la adecuada interacción con las bases de datos del Instituto FONACOT. Las actualizaciones podrán ser las siguientes:

- Se tiene programado realizar 24 actualizaciones mayores por año a la estructura del árbol del IVR, mismas que pueden ser: realizar cálculos, acceder a las bases de datos del Instituto FONACOT, agregar una nueva opción de menú, etcétera. Este requerimiento será notificado a **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará al menos diez días naturales de anticipación.
- Flexibilidad para realizar, en cualquier momento, modificaciones menores en caso requerido y éstas pueden ser como agregar mensajes promocionales, información y/o música.
- Este requerimiento será notificado a **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, con al menos cinco días naturales de anticipación.
- El sistema automático de respuesta (IVR) debe tener la capacidad de realizar algoritmos con la finalidad de que en cualquier momento el Administrador del Contrato del Instituto FONACOT solicite que se proporcione el servicio de respuestas automatizadas de acuerdo con las políticas y necesidades del Instituto FONACOT y debe poder integrarlo a las aplicaciones del Centro de Atención Telefónica.
- Adicionalmente **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, integrará al IVR grabaciones de mensajes promocionales o de nuevos productos antes de las opciones de menú e incluso al momento de poner en espera alguna llamada.
- Deberá contar siempre con la opción al usuario para manifestar observaciones, sugerencias o quejas.
- El sistema automático de respuesta (IVR) deberá operar bajo las siguientes funcionalidades:

-IVR-Asesor

-IVR-Base de datos (autoconsultas).

-Asesor-IVR-Base de datos (autoconsultas)-Asesor.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

REPRESENTANTE LEGAL

CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A

contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609

Col. Álamos CDMX

000013

www.ccgvic.com

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

-Marcador de potencia-IVR

-IVR-Base de datos (autoconsultas) SMS

Nota: El menú del IVR que se utilizará en producción será integrado y definido entre el Administrador del Contrato por parte del Instituto FONACOT y el prestador de servicio, en un plazo no mayor a cinco días naturales después del fallo, al inicio del servicio se operará con el menú que se esté utilizando a la conclusión del contrato anterior.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., contará con derechos o autorización del autor de la plataforma a fin de que el instituto no dependa de un tercero para poder realizar las actividades o modificaciones arriba mencionadas, por lo que el titular de los derechos de autor deberá autorizar a **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, las modificaciones adjuntando, una carta autorizando todo tipo de cambios y así mismo adjuntará a la propuesta identificación del autor, certificado de registro ante INDAUTOR y carta de autorización.

II.1.7. Servicio de Rellamada (Call Back).

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., proporcionará a los trabajadores y centros de trabajo afiliados al Instituto FONACOT la opción del servicio de Rellamada (Call Back), la cual consiste en que el trabajador puede solicitar de forma automática, en caso de que todos los asesores se encuentren ocupados, la devolución de la llamada; para lo cual, el trabajador y el centro de trabajo dejarán el número telefónico al que le llamarán, utilizando un sistema de audio respuesta. Así mismo también debe existir el servicio de rellamada para aquellas llamadas recibidas fuera del horario de servicio.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., entregará un reporte del número de llamadas recibidas y atendidas de manera semanal y mensual.

II.1.8. Sistema de Citas.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., proporcionará un sistema de citas propio para los trabajadores y centros de trabajo, 100% configurable, de fácil consulta amigable con el usuario y personalizable a las necesidades de las sucursales y representaciones del Instituto FONACOT.

- **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, proveerá de un sistema vía Internet con certificados de seguridad SSL para concertar, administrar, cancelar

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Colzaco de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000014

www.ccgvic.com



GRUPO
VANGUARDIA

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

y reprogramar citas de los trabajadores que acudan a las sucursales, el cual será parametrizado de acuerdo a las necesidades del Instituto FONACOT **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, adjuntará comprobante de pago de los certificados SSL correspondientes.

- El sistema contará con una herramienta para la calificación de las citas (asistió/no asistió) de cada una de las sucursales por parte de los analistas del Instituto FONACOT, así como contar con consultas por reprogramación de citas, sumario de citas por Región, tipificación de citas, reporte por rango de edad y género, horario, región-sucursal, estado-sucursal,
- El sistema será capaz de administrar las citas por región, dirección, sucursal y representación de acuerdo a los horarios de atención, tramites y la necesidad operativa de cada una, y que cada una de éstas administre las citas que tenga concertadas. De igual forma deberá ser capaz de recibir y operar con bases de datos proporcionados por el Instituto FONACOT, así como con bases de datos propias.
- El sistema brindara a los trabajadores y centros de trabajo afiliados al Instituto FONACOT el servicio para concertar citas a través de Internet y vía telefónica al 01800 propiedad del Instituto FONACOT y se deberán migrar a donde y cuando la Convocante decida, así como al inicio y término del contrato, por lo que dentro de su personal deberá contar con un Administrador de bases de datos certificado, dicho sistema pasará a ser propiedad del Instituto FONACOT al término del contrato, así como también la base de datos.
- El sistema de citas deberá tener siempre la capacidad de recibir múltiples accesos para el registro y consulta de citas y la infraestructura que soporte a dicho sistema deberá estar siempre disponible y con un rendimiento que garantice el funcionamiento al 100% y compatible con cualquier navegador de internet.
- El sistema de citas deberá ser parametrizable con los diversos sistemas del Instituto FONACOT, como las Unidades de trámites y servicios (UTYS).

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Coizada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000015

www.ccgvic.com





"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"

- **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con un servidor exclusivo para el sistema de citas, a fin de garantizar la conexión de al menos 1,200 usuarios simultáneamente via internet.
- El sistema de citas propuesto por **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con la opción de generación de citas por agente inteligente, para lo cual en su propuesta técnica deberá presentar descripción de la solución, diagramas de casos de uso entre el agente inteligente y el formulario, captura de pantalla de todo el proceso de formulación de citas sin operador.

II.1.9. Grabación de Llamadas.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., contará de forma integrada en su plataforma con un sistema computarizado central para la grabación de voz de las llamadas, que permita almacenar de manera dinámica y en formato digital, el 100% de las llamadas que los asesores atiendan o realicen, desde el momento en que entra en contacto con un asesor, debiendo demostrar y anexar diagrama técnico detallando como soportará dicho requerimiento.

El almacenamiento de las grabaciones de Inbound, Outbound y Quejas estará disponible en línea a partir de la conclusión de la llamada, desde el inicio del contrato, hasta el fin de la vigencia del mismo y será entregado en medio magnético u óptico al Administrador del Contrato del Instituto FONACOT de manera mensual, dentro de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente.

Para el caso de las llamadas de quejas se deben recibir y documentar las quejas de los trabajadores de forma inmediata para turnarlas al Administrador del contrato vía correo electrónico con la grabación de la llamada y la descripción de la misma, para su atención.

Las llamadas que sean seleccionadas por el Administrador del Contrato del Instituto FONACOT deberán ser almacenadas por el tiempo que esta defina, con acceso remoto para el Administrador del Contrato del Instituto FONACOT, quien podrá efectuar monitoreo en forma aleatoria de llamadas grabadas.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., proporcionará un portal para que el personal del instituto pueda acceder a grabaciones históricas, para lo cual dentro de su propuesta, otorgará un acceso vía WEB de prueba a alguna plataforma similar.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

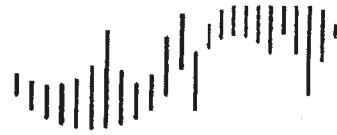
RFC: GVI140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Colizado de Tloipon No. 609
Col. Álamos CDMX

000016

www.ccgvic.com





"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

II.1.10. Supervisión Remota.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., proporcionará al Administrador del Contrato las facilidades para poder realizar monitoreo aleatorio de las llamadas en línea de los asesores telefónicos, según convenga al Instituto FONACOT. La grabación de la llamada deberá permitir agregar un texto de observación, el cual permitirá al Administrador del Contrato del Instituto FONACOT contar con más elementos de análisis de acuerdo a sus requerimientos. Adicionalmente deberá dar acceso a monitorear las pantallas de operación de los asesores, y permitir al Administrador del Contrato del Instituto FONACOT el acceso en línea vía WEB a la pantalla de los supervisores para monitorear la operación y sus indicadores de servicio, para lo cual dentro de su propuesta técnica, otorgará un acceso de prueba vía WEB a alguna plataforma similar.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., contará con cámaras de circuito cerrado y permitirá al Administrador del Contrato el monitoreo de las áreas de trabajo del Site vía WEB por VPN independiente o enlace dedicado, para lo cual dentro de su propuesta, otorgará un acceso vía WEB de prueba a alguna plataforma similar.

II.1.11. Monitoreo y Control de Calidad.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., contará con la infraestructura necesaria para realizar cuando menos las siguientes funciones:

- Monitoreo silencioso,
- Monitoreo remoto vía Internet,
- Monitoreo de llamadas previamente grabadas,
- Monitoreo de llamadas en tiempo real,
- Visualización del número de llamadas en tiempo real,
- Visualización de llamadas en espera en tiempo real,
- Visualización de llamadas atendidas por IVR y por asesor telefónico,
- Visualización de llamadas abandonadas,
- Control de la pantalla del asesor,
- Monitoreo de la Invitación de chat en tiempo real,
- Grabar al 100% las sesiones de chat,
- Intervención de la llamada por el supervisor y,
- Envío de mensajes a los asesores o a un grupo de trabajo por el supervisor o el área de calidad.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
contacto@cegvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000017

www.cegvic.com

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

Para asegurar la calidad del servicio proporcionado por los asesores del prestador del servicio, se permitirá que en caso de una mala atención, se tomen medidas correctivas en tiempo real (se podrá solicitar baja del operador).

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., contará con una herramienta integrada a su plataforma que realice el análisis de todas y cada una de las llamadas, detectando desviaciones en la calidad de la atención brindada a los usuarios (identificación de tonos elevados de voz, silencios prolongados y superposición de voz).

Deberá realizarse a través de internet, mediante la utilización de enlaces seguros, con el correspondiente certificado de seguridad. **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, dentro de su propuesta adjuntará los comprobantes de pago de los certificados SSL correspondientes.

El monitoreo

El prestador del servicio, deberá contar con un acceso remoto a los indicadores de servicio en tiempo real, con acceso al menos a la siguiente información:

INDICADORES DE SERVICIO INBOUND

- Llamadas en IVR
- Llamadas en espera
- Llamadas activas
- Llamadas mayor a 10 minutos
- Llamadas recibidas
- Llamadas contestadas
- Llamadas abandonadas
- Nivel de servicio
- Llamadas atendidas por IVR
- Número de llamadas contestadas por IVR en los primeros 20 segundos
- Porcentaje de llamadas contestadas por IVR en los primeros 20 segundos
- Porcentaje de abandono,
- Tiempo de espera promedio de llamada,
- Tiempo promedio de velocidad de respuesta,
- Tamaño de cola en promedio.
- Asesores en operación
- Asesores activos
- Asesores disponibles
- Asesores en receso

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARILO SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Colizado de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

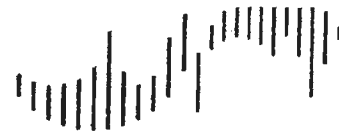
000018

www.ccgvic.r



GRUPO
VANGUARDIA

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

INDICADORES DE SERVICIO OUTBOUND

- Nombre del servicio
- Universo (total base de datos)
- Llamadas activas
- Nivel de contactación (porcentaje)
- Llamadas realizadas
- Llamadas exitosas
- Llamadas no exitosas
- Número de marcaciones
- Cumplimiento de meta (número y porcentaje)
- Asesores en operación
- Asesores activos
- Asesores disponibles
- Asesores en receso

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., en la propuesta proporcionará las instrucciones y credenciales de acceso vía WEB a un sistema de monitoreo que cumpla con las características arriba señaladas a fin de comprobar el cumplimiento del requisito.

INDICADORES DE SERVICIO DE INVITACIONES INSTITUCIONALES VÍA CORREO ELECTRÓNICO

- Consolidado con la eficiencia de todas las Invitaciones enviadas.
- Indicadores de Open Rate, Click Rate, Bounce Rate, Complaint Rate, Action Rate Over Time, Unsubscribe Rate.
- Gráficas que muestren los indicadores de Open Rate, Click Rate, Bounce Rate, Complaint Rate, Action Rate Over Time, Unsubscribe Rate de todas las Invitaciones enviadas.
- Con un mouse over a cada pico de las gráficas, mostrar nombre de la Invitación y la fecha y hora en que se envió.

TABLA CON EL RESUMEN DEL DESEMPEÑO DE CADA INVITACIÓN INCLUYENDO:

- Nombre de la Invitación
- Base de datos a la que se le envió el correo electrónico
- Fecha y hora de envío
- Tamaño de la base de datos a la que se le envió
- Número y porcentaje de los que abrieron el correo electrónico

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A
contacto@ccgvic.com

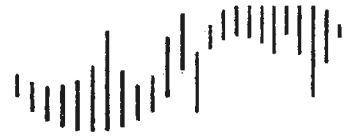
Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000019

www.ccgvic.com



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

- Número y porcentaje de los trabajadores que dieron clic en los contenidos del correo electrónico
- Permitirá visualizar el diseño que fue enviado como correo electrónico a los trabajadores
- Permitirá exportar cada reporte a Excel y PDF

INDICADORES DE SERVICIO DE INVITACIONES INSTITUCIONALES VÍA SMS

- Nombre de la Invitación
- Universo (total base de datos)
- Enviados
- Recibidos
- Historial SMS por Invitación

INDICADORES DE SERVICIO DE INVITACIONES INSTITUCIONALES VÍA ROBOT

- Nombre de la Invitación
- Universo (total base de datos)
- Enviados
- Historial Robot por Invitación

INDICADORES DE SERVICIO DE INVITACIONES INSTITUCIONALES VÍA LLAMADA CON ASESOR
TELEFÓNICO

- Nombre de la Invitación
- Universo (total base de datos)
- Llamadas activas
- Nivel de contactación (porcentaje)
- Llamadas realizadas
- Llamadas exitosas
- Llamadas no exitosas
- Número de marcaciones
- Cumplimiento de meta (número y porcentaje)
- Asesores en operación
- Asesores activos
- Asesores disponibles
- Asesores en receso

Así mismo, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, integrará al menos tres indicadores por servicio en el momento que la convocante a través del Administrador del Contrato lo requiera, sin costo alguno.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
contacto@ccgyvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Ánimas CDMX

000020

www.ccgvic.com



GRUPO
VANGUARDIA

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

Los indicadores deberán proporcionar información en tiempo real, para que se consulten en el momento que lo requiera, o algún otro periodo determinado por el Administrador del Contrato del Instituto FONACOT.

II.1.12. Administración de Base de Datos.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., contará con la funcionalidad e infraestructura que permita la creación de base de datos de conocimiento que ayude a conocer las necesidades y comportamiento de los trabajadores y centros de trabajo afiliados al Instituto FONACOT y dar, seguimiento a los eventos. Lo anterior, conforme a la normatividad vigente sobre el manejo de datos personales.

También **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con una herramienta propia para la administración, gestión, control y seguimiento de bases de datos para las diferentes Invitaciones del Instituto FONACOT, para lo cual deberá emitir un informe con los datos que indique el Instituto FONACOT a través del Administrador del Contrato a más tardar 5 días naturales una vez concluida la Invitación.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., proveerá de medios seguros, mediante certificados de seguridad expedido por una casa certificadora y usuarios con contraseña, a los cuales el Instituto FONACOT pueda tener acceso a las bases de datos de los trabajadores y centros de trabajo usuarios del Centro de Atención Telefónica para consulta. El o los certificados deberán estar instalados en el sitio del Instituto y del prestador del servicio. El instituto FONACOT proporcionará las facilidades necesarias para tramitar el certificado a nombre del dominio FONACOT.

El certificado SSL debe tener al menos 256 bits para datos no sensibles y 1,024 para datos sensibles. **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, dentro de su propuesta adjuntará los comprobantes de pago de los certificados SSL correspondientes.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., en cada una de las Invitaciones de salida (outbound), realizará la depuración de las bases de datos proporcionados por el Administrador del Contrato, con la finalidad de garantizar la calidad de las llamadas. Esta depuración se realizará por medio de la validación de la consistencia y/o integridad de la base de datos y mediante su validación con la base de datos del Instituto Federal de Telecomunicaciones

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

REPRESENTANTE LEGAL

CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A

contacto@ccgvic.com

Colizada de Tlalpan No. 609

Col. Álamos CDMX

000021

www.ccgvic.com



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

(IFT). **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, En su propuesta integrará el algoritmo de validación de la base de datos del IFT, y el documento que permite el acceso a la base de datos de teléfonos excluidos por alguna autoridad.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., a solicitud del Administrador del Contrato del Instituto FONACOT, realizará la captura y actualización periódica de datos generales de los trabajadores en el sistema de crédito del Instituto FONACOT.

El contenido de las bases de datos que se generen en los sistemas de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, es propiedad del Instituto FONACOT y será entregado en el periodo o fecha que designe el Administrador del Contrato del Instituto FONACOT e invariablemente al concluir el contrato de prestación de servicios.

La plantilla deberá tener un Administrador de base de datos con conocimientos en ORACLE y con certificación en Microsoft SQL server, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, integrará en la presente propuesta los certificados correspondientes o diplomas para cada uno de los DBA'S, dentro de su propuesta técnica.

II.1.13. Servicios de Telecomunicaciones.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., contará con la infraestructura de telecomunicaciones necesaria para cumplir al menos con las especificaciones del presente Anexo técnico.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., contará con un sistema de telefonía IP ó similar en protocolos SIP para que los asesores asignados al servicio atiendan llamadas como asesores considerando una adecuada calidad de llamada, para lo cual debe considerar al menos los siguiente:

- Red CAT 6 certificada por una institución distinta del fabricante.
- El Instituto FONACOT proporcionará los números 01-800-7055100 y el 01-800-3662268 al prestador del servicio. El Instituto FONACOT seguirá siendo el dueño de dichos números. **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, calculará el número de troncales necesarias para atender los servicios tanto de INBOUND, OUTBOUND, INVITACIONES y VALIDACIÓN DE DATOS DE LOS TRABAJADORES Y REFERENCIAS PERSONALES, en función de los requerimientos del Instituto FONACOT y deberá notificarle de forma oportuna al Administrador del contrato, la necesidad de líneas adicionales en caso de requerirlas.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000022

www.ccgvic.com



GRUPO
VANGUARDIA

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



“CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”

- La infraestructura de telecomunicaciones relacionada con el servicio solicitado, operará en VLANS exclusivas.
- **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con mecanismos de calidad de servicio y prioridad de tráfico en los puertos de red que soporte la infraestructura relacionada con el servicio.
- Deberá contar con la capacidad de redireccionar llamadas a números que la Convocante indique.
- Para los SMS deberá contar con la capacidad de enviarlos por cualquier canal de comunicación.
- **VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con un número corto para el envío de SMS, mismo que deberá hacer del conocimiento al Administrador del Contrato, dentro de los 5 días hábiles una vez que inicie la prestación del servicio. **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en su propuesta presentará el contrato que le dé derecho a utilizar el número corto arriba mencionado.
- Capacidad de interconectar los servicios del CAT con los sistemas y plataformas del Instituto FONACOT. **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, indicará dentro de su propuesta técnica la forma en que se integrarán los servicios del CAT con las plataformas del Instituto agregando diagramas de conexión y lista de equipos disponibles.

Toda la comunicación interna electrónica entre el Instituto FONACOT y **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, deberá realizarse con dominios institucionales del prestador del servicio, en ningún caso deberá realizarse a través de dominios de mensajería gratuita como Gmail, Yahoo, Hotmail entre otros, por lo que deberá de presentar una dirección y dominio de internet verificable.

II.1.14. Contingencia.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., contará con dos centros alternos: uno a 5 kilómetros a la redonda del Centro principal y el otro ubicado en cualquier Ciudad de las consideradas dentro de la zona de sismicidad “A” dentro de la República Mexicana.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., contará con la capacidad de migrar al centro alternativo el total de la operación después de comenzar la contingencia:

Escenario	Descripción del evento	Tiempo Máximo de Respuesta
1	Manifestación o bloqueo	30 Min.
2	Incendio o incidente mayor.	12 hrs.
3	Terremoto	12 hrs.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000023

www.ccgvic.com



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

4	Falla eléctrica	0 Min.
5	Caída de servicios de telecomunicaciones.	15 Min.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., deberá considerar y presentar dentro de su propuesta el procedimiento y los diagramas necesarios para la puesta en operación del plan de contingencias con los diferentes escenarios o fases, así como, evidencia de su viabilidad, donde se compruebe que se cuenta con los elementos materiales, humanos y tecnológicos necesarios para cumplir los tiempos marcados.

Primer escenario el personal se trasladará de manera provisional a un centro alternativo de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, se encuentre a una distancia máxima de 5 km a la redonda del centro principal, para lo cual, deberá de adjuntar en su propuesta: contrato de arrendamiento o escritura a nombre del licitante del centro alternativo, así como mapa que contenga su ubicación.

Segundo escenario se trasladará la operación de manera permanente a un centro alternativo de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, que cuenta con toda la infraestructura del centro principal en un máximo de 12 horas, para lo cual, deberá de adjuntar en su propuesta: contrato de arrendamiento o escritura a nombre del licitante, de ambos centros alternos (uno a 5 kilómetros a la redonda del Centro principal y el otro ubicado en cualquier Ciudad de las consideradas dentro de la zona de sismicidad "A" dentro de la República Mexicana) y descripción de esos centros alternos.

Tercer escenario deberá de trasladar la operación del centro principal a un segundo centro alternativo que se encuentre ubicado en una zona de sismicidad "A" en un máximo de 12 horas y durante el tiempo que prevalezca la contingencia. **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, deberá de presentar en su propuesta los siguientes documentos: comprobante de domicilio del sitio alternativo así como fotografías donde se constate que el domicilio corresponde y está equipado como CAT, además en su propuesta deberá de presentar dictamen de seguridad estructural firmado por un DRO para el sitio principal con fecha posterior al 19 de septiembre de 2017, así como plan de protección civil avalado por la autoridad correspondiente, de igual forma deberá adjuntar constancia de uso de suelo.

Cuarto escenario en caso de pérdida de energía eléctrica **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con la siguiente infraestructura mínima en el centro principal:

- Circuito centralizado de UPS por cada 100 PC.
- Circuito centralizado de UPS para el Site de cómputo y comunicaciones.
- Una planta de emergencia calculada para soportar el 100% de la carga del CAT.
- Una planta de emergencia en configuración N+1 de las mismas características de la planta.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000024

www.ccgvic.com



GRUPO
VANGUARDIA

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"

- Alarma de corte o caída de corriente eléctrica de la acometida vía notificación PUSH al teléfono celular del administrador de contrato y al responsable del CAT notificando caída de energía y retorno de energía.

El procedimiento en caso de falla eléctrica los sistemas de UPS mantendrán la operación de los sistemas de cómputo, telefonía y enlaces. La planta principal iniciará de manera automática su operación y mantendrá la carga de los sistemas de UPS, la planta secundaria operará en caso de calentamiento, sobredemanda, o falla de la planta principal.

Para corroborar que **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con los sistemas y equipos requeridos deberá de adjuntar en su propuesta técnica:

- Factura a nombre de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, descripción, fotografía y cálculo de capacidad de carga de los sistemas de UPS firmado por perito autorizado por la Secretaría de Energía (SENER) u otra entidad certificadora u otra entidad certificadora para verificar instalaciones eléctricas.
- Factura a nombre de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, descripción, fotografía y captura de pantalla de sistema de notificaciones de corte de energía.
- Factura a nombre de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, descripción, fotografía y cálculo de capacidad de carga de las plantas de emergencia firmado por perito autorizado por la Secretaría de Energía (SENER) u otra entidad certificadora u otra entidad certificadora para verificar instalaciones eléctricas.

El funcionamiento de estos sistemas será verificado durante la visita a las instalaciones de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.** Quinto escenario para mitigar el riesgo de caída de enlace de comunicaciones **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con los siguientes sistemas de respaldo:

- Un enlace principal por MPLS con el instituto
- Mínimo contar con contrato con 4 proveedores distintos de telefonía y de Internet.
- Un enlace dedicado por microondas con cuando menos dos sitios alternos que a su vez cuenten con **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, de telecomunicaciones y que puedan operar como principales.
- Un enlace vía VPN con dos sitios alternos que a su vez cuenten con **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, es de telecomunicaciones.

El procedimiento de operación normal es a través de la MPLS y servicios de telefonía, en caso de falla se operará a través de algún sitio alternativo conectado por microondas, en caso de falla de la microonda se habilitará el VPN entre el sitio principal y algún sitio alternativo en un máximo de 15 minutos.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A
contacto@ccgvic.com

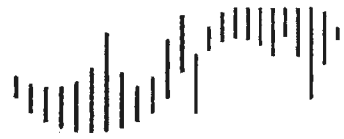
Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000025

www.ccgvic.t



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

Para corroborar que **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**,
cuenta con los sistemas y equipos requeridos deberá de adjuntar en su propuesta técnica:

- Contratos de telefonía con cuando menos 4 carriers distintos de telefonía a nombre de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**
- Contratos de Internet a nombre de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**
- Deberá de presentar facturas del equipo a nombre de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, fotografías, así como diagrama de conexión del sitio principal con dos sitios alternos vía microondas, estudio de línea de vista de ambos y cálculo de enlace de la microonda.
- Descripción y diagrama de conexión de VPN adjuntando factura y fotografía del equipo utilizado.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., mostrará que cuenta con planes de contingencia presentando evidencias de cuando menos un proyecto, así como contar con certificados de protección civil de sus instalaciones.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., contará con la infraestructura lista para que, por necesidades del Instituto FONACOT se pueda incrementar mínimo el 20% el servicio en cuanto a número de estaciones por temporalidades cortas o bien por días específicos por eventos extraordinarios. Para lo cual deberá presentar en su propuesta:

- Layout (en office o PDF) de las instalaciones del CAT principal que demuestre que cuenta con capacidad para mínimo 400 posiciones.
- Contratos de telecomunicaciones que demuestren capacidad en el centro principal para 400 llamadas concurrentes mínimo.
- Memoria técnica de cableado estructurado avalado por perito RCDD que demuestre la existencia de mínimo 400 nodos de computo.
- Calculo de carga eléctrica firmada por perito autorizado por la Secretaría de Energía (SENER) u otra entidad certificadora u otra entidad certificadora para verificar instalaciones eléctricas, que demuestre que la red eléctrica, sistema de UPS y plantas de emergencia soportan 400 equipos de cómputo simultáneos.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., contará con un plan de contingencia que garantice la no contaminación de la información integrada y la posibilidad de que en su momento pueda ser recuperada. Los procedimientos de seguridad y salvaguarda de la información, aplica tanto para los sistemas de información del Instituto como del prestador del servicio, ello de acuerdo a la certificación de la Norma Internacional ISO/IEC 27001, para lo cual **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, deberá de presentar en su propuesta certificado de cumplimiento de la norma ISO/IEC 27001 a nombre de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, y dirección del sitio principal y

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A
contacto@ecgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000026

www.ecgvic.com





"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

cuando menos un secundario, así como, contar con un contrato con un centro de datos certificado en ICREA IV, donde se almacenará un respaldo de la base de datos principal del instituto que genere las operaciones del CAT. El contrato presentado deberá estar a nombre de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, y ser directamente firmado con el titular del certificado ICREA IV, el cual deberá de estar vigente, adjuntando a su propuesta contrato y certificado del data center.

Las instalaciones del data center certificado deberán encontrarse dentro de la República Mexicana, no se aceptan respaldos en sitios virtuales como AWS, Google Cloud, etc.

Las instalaciones de los centros alternos deberán estar ubicados en la República Mexicana. No se aceptan sitios virtuales u operación en la nube.

II.2. CONSIDERACIONES GENERALES.

II.2.1. Resolución de Fallas.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., resolverá todas las fallas que se presenten en la operación, sistemas y componentes del Centro de Atención Telefónica conforme a los siguientes niveles de severidad:

Severidad 1.

El servicio está afectado entre otras, por cualquiera de las siguientes condiciones:

- No existe toma de llamadas.
- No hay atención en el IVR.
- No opera el número 01800.
- No opera el Sistema de Citas.
- No hay atención en el Servicio de Chat.
- No hay validación de datos personales y/o referencias personales.

El tiempo de solución será máximo de 1 hora, a partir de que se levante el reporte.

Severidad 2.

El servicio está afectado entre otras, por cualquiera de las siguientes condiciones:

- Respuestas equivocadas del IVR.
- Grabación de llamadas no realizadas o de forma incompleta.
- Ruteo o registro indebido de llamadas en el IVR.

El tiempo de solución será máximo de 2 horas, a partir de que se levante el reporte.

Severidad 3.

El servicio está afectado entre otras, por cualquiera de las siguientes condiciones:

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000027

www.ccgvic.com





"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"

- La no aparición de mensajes de bienvenida o tiempo de espera.
- Operación equivocada intermitente en menú.
- Ruteo equivoco intermitente entre opciones.

El tiempo de solución será máximo de 2 horas, a partir de que se levante el reporte.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., evitará la presentación de más de dos casos de fallas de severidad 1 ó 2 en un lapso de 3 días naturales.

II.2.2. Asistencia Técnica sin Costo Adicional.

Se deberán ofrecer los siguientes tipos de asistencia:

- Asistencia técnica del manejo de la información. Asistencia técnica relacionada con el análisis e interpretación de la información captada de acuerdo a las necesidades de explotación del Administrador del Contrato del Instituto FONACOT, para lo cual **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, deberá atender en un plazo no mayor a un día natural contados a partir de la solicitud de asistencia.

La programación de ejecución de estas tareas se realizará entre el Administrador del Contrato del Instituto FONACOT y el área de Soporte Técnico asignada por el Prestador del servicio.

- Asistencia técnica rutinaria. Realización de ajustes y/o mantenimiento a la operación del sistema o sistemas proporcionados por el prestador del servicio, de acuerdo a los requerimientos del Instituto FONACOT. La ejecución de esta tarea será realizada por el personal técnico **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en un plazo no mayor a 3 días hábiles.
- Asistencia técnica especial. Se refiere a la implementación de nuevos mecanismos de operación, adecuación de versiones y herramientas entre otras. La ejecución de esta tarea será realizada por personal técnico de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en un plazo establecido de común acuerdo.

II.2.3. Visitas de inspección.

El Administrador del contrato visitará las instalaciones de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, donde se esté brindando el servicio con la regularidad que así lo requiera, en días y horarios hábiles.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., contará con un espacio de trabajo designado para la convocante para las visitas a las instalaciones en donde se encuentre su operación, el cual deberá contar con equipo conectado a red y acceso a los programas de monitoreo de las estaciones de trabajo de los operadores telefónicos; así como acceso remoto a los equipos del Instituto FONACOT mediante el uso del escritorio remoto.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

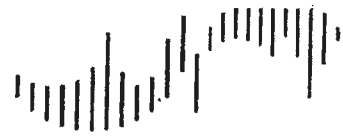
000028

www.ccgvic.com



GRUPO
VANGUARDIA

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"

El Instituto FONACOT pondrá a disposición de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, los sistemas aplicativos de la institución, los números telefónicos, así como las políticas de operación del Crédito FONACOT que requiera para la prestación del servicio, los cuales se deberán seguir por parte del personal del Centro de Atención Telefónica.

II.2.3. Comunicación Interna.

Toda la comunicación interna electrónica entre el Instituto FONACOT y **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, se realizará con dominios institucionales del prestador del servicio, en ningún caso deberá realizarse a través de dominios de mensajería gratuita como Gmail, Yahoo, Hotmail entre otros.

II.3. INFRAESTRUCTURA Y RECURSO HUMANO.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., contará con un centro de atención principal ubicado en el área metropolitana a no más de 200 kilómetros de las oficinas centrales del Instituto FONACOT y mínimo un centro de atención alternativo a 5 km máximo a la redonda del centro principal y otro centro alternativo, ubicado en cualquier Ciudad dentro de la República Mexicana en una zona de sismicidad "A", para cumplir con el plan de recuperación en caso de desastres marcado en el punto II.1.14. Contingencia.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., se obligará a realizar todas las gestiones necesarias para integrar su centro de atención principal como nodo de la red VPN MPLS del Instituto FONACOT en un periodo no mayor a dos semanas después de la fecha de notificación del fallo, con el objeto de tener una conexión directa con el sistema de crédito del Instituto FONACOT y/o cualquier sistema que el Administrador del Contrato decida. Para lo cual, en su propuesta deberá de integrar un plan de conexión con documentos o cálculos que comprueben su calendario, como pueden ser: el plan de implementación más una carta compromiso de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, se obligará a cumplir con el plan de implementación o cálculos de enlace firmados por un ingeniero en comunicaciones anexando su cedula profesional en donde se demuestre la factibilidad del enlace.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., deberá interconectar el centro de atención alternativo con los sistemas del Instituto FONACOT a través de Internet mediante una VPN Site to Site. En ambos casos se contará con un canal redundante siempre disponible para que se use en caso de falla del enlace principal. Para lo cual, en su propuesta deberá de integrar un plan de conexión con documentos o cálculos que comprueben su calendario, como pueden ser: el plan de implementación más una carta compromiso de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, que se obligue a cumplir con el plan de implementación o cálculos

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A

contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609

Col. Álamos CDMX

000029

www.ccgvic.com



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

de enlace firmados por un ingeniero en comunicaciones anexando su cedula profesional en donde se demuestre la factibilidad del enlace.

Es responsabilidad de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, disponer del ancho de banda de ambos enlaces adecuado para brindar el servicio conforme a los requerimientos establecidos en el presente Anexo Técnico. La utilización de los enlaces no deberá sobrepasar el 80 por ciento de su capacidad, si fuera éste el caso **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, realizará lo necesario para cumplir con la utilización de capacidad requerida aun si esto implica la disposición de un nuevo enlace para controlar el ancho de banda, lo cual no causará ningún tipo de cargo adicional para el Instituto FONACOT en la facturación mensual. Por lo cual deberá presentar en su propuesta cálculo de capacidad contra carga del enlace firmado por ingeniero en comunicaciones anexando su cedula profesional a la propuesta.

La gestión, implementación, componentes y recursos que sean necesarios para la integración de los Centros de Atención serán de la total responsabilidad del Prestador del servicio.

El Centro de Atención Telefónica principal deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

- Contar con la capacidad para recibir enlaces de comunicaciones adicionales, a fin de que **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, pueda tener acceso a los sistemas del Instituto FONACOT.
- Contar con la infraestructura necesaria para atender el total de estaciones de trabajo para llamadas de entrada, de salida e Invitación, así como los posibles incrementos en la demanda de estaciones.
- Contar con la infraestructura necesaria con la intención de que el usuario final pueda interactuar con los siguientes canales de comunicación.
 - Asesor – SMS
 - Asesor – E mail
 - Asesor – Chat
 - SMS – E-mail
 - E-mail – SMS
 - E-mail – Email
- Recibir llamadas mediante buzón de voz o correos electrónicos fuera del horario estipulado, para realizar las llamadas de salida y el envío de los correos correspondientes.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140912 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000030

www.ccgvic.com



GRUPO

VANGUARDIA

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



“CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”

- Contar con sistema de telefonía IP, SIP, PBX o servidor industrial de plataforma multicanal (voz, e-mail y chat, marcador predictivo, SMS, redes sociales integradas de manera nativa a la plataforma), el cual sea redundante en fuente y procesador, y permita contar con una adecuada calidad de las llamadas que debe considerar al menos los siguientes puntos:
 - Red cableado categoría 6 certificada por RCDD anexando carta de certificación y cedula del perito.
 - La infraestructura de telecomunicaciones relacionada con el servicio solicitado deberá operar con VLANS exclusivas.
 - Contar con mecanismos de calidad de servicios y prioridad de tráfico en los puertos de red que soporten la infraestructura relacionada con el servicio.
 - Distribución Automática de llamadas (Automatic Call Distributor ACD) que permita:
 - Identificación automática de llamadas entrantes a través del número telefónico.
 - Ruteo inteligente de llamadas telefónicas.
 - Administración de e-mail, voice mail con ruteo inteligente.
 - Posibilidad de segmentar la atención por medio de grupos especializados (Skills), y que genere estadísticas de flujo de llamadas y personal disponible en tiempo real, teniendo el Administrador del contrato acceso total a la información en sitio.
 - Ruteo inteligente de chats (el Asesor no deberá atender al mismo tiempo chats y llamadas telefónicas).
 - La plataforma de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con la habilidad de configurar a los asesores por perfil y grupos.
-
- Aplicaciones CTI (Computer Telephony Integrated) en la cual el asesor telefónico desde su estación de trabajo pueda registrar y consultar información sobre:
 - Información general del trabajador.
 - Motivo de la llamada.
 - Fecha y horario de inicio de eventos.
 - Integración de aplicaciones de terceros.
-
- Sistema interactivo de voz IVR (Interactive Voice Response), que tendrá la capacidad de realizar cambios o modificaciones en tiempo real, sin afectar o detener la operación. Ello para agilizar la operación, disminuir los tiempos de respuesta y garantizar la atención a los usuarios del servicio, mediante call back, entre otros.
-
- Sistema interactivo de voz IVR (Interactive Voice Response), estará integrado al sistema de marcación predictiva.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpon No. 609
Col. Álamos CDMX

000031

www.ccgvic.com



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

- Sistema de monitoreo de calidad en atención de llamadas.
- Grabación de llamadas Inbound, Outbound e Invitaciones de un 100 por ciento en tiempo real.
- El sistema de reproducción de conversaciones, debe permitir el acceso a las grabaciones que han sido previamente seleccionadas con sus correspondientes datos: fecha y hora de inicio de la conversación, identificación del asesor involucrado y del supervisor que monitoreó, comentario sobre la grabación y motivo de la misma, tipo de llamada, habilidad con la cual se atendió la llamada, número de referencia de la llamada, seleccionar el rango de fecha de audios.
- El sistema de reproducción de las conversaciones tendrá que contar con funciones de Análisis de la conversación y por lo menos cumplir con los siguientes métodos: identificación de tonos elevados de voz, silencios prolongados y superposición de voz.
- Deberá contar con autenticación de dos pasos siendo uno de esos pasos el control biométrico para obtener acceso al sistema. Lo anterior, se verificará con la información incluida en la propuesta técnica y se verificará en la visita al centro principal de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**
- Deberá tener un sistema de almacenamiento para histórico de llamadas grabadas.
- Deberá tener la posibilidad de capturar las pantallas del Asesor telefónico, durante la atención de llamadas.
- Deberá ser capaz de soportar la función de "Call Back" que permite al usuario programar regreso de llamada cuando los asesores se encuentran ocupados o de llamadas que se hagan fuera del horario de servicio.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A
contacto@cegvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

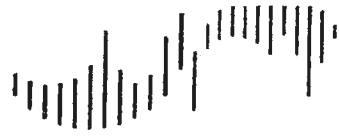
000032

www.cegvic.com



GRUPO
VANGUARDIA

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



“CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”

- Deberá contar con un sistema de administración y generación de reportes del centro de llamadas.
- Deberá contar con un sistema de administración de scripts.
- Tendrá que contar con capacidades de supervisión y coaching de asesores.
- Deberá de contar con un sistema de inteligencia artificial que realice las siguientes funciones: reconocimiento natural del lenguaje, capacidad de aprendizaje profundo, manejo de voz a texto, llenado de formularios, agendado de citas, atención de chat, atención de voz a voz, para lo cual deberá de presentar en su propuesta diagramas de caso de uso del sistema, captura de pantalla de cada una de las funciones solicitadas, en la visita se verificará la operación de las funciones solicitadas.
- Las estaciones de trabajo medirán aproximadamente noventa centímetros de ancho, con separación por módulo y deberán estar provistas con diadema telefónica ergonómica y equipo de cómputo, que cuente con un mínimo de: Monitor, Procesador Intel- Corei5 de 3.00 GHz; memoria de 4.0 GB, disco duro de 500 GB, mínimo de 32 bits y mínimo sistema operativo Windows 7, tarjeta de red, teclado en español, mouse y conexión de red.
- **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, proveerá un sistema de guías interactivas que oriente sobre los trámites del Instituto FONACOT. Para lo cual **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, adjuntará en su propuesta videos con ejemplos.
- **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, integrará su plataforma al 100% con el sistema Core del Instituto FONACOT. Deberá igualmente de haber una integración del sistema IVR y de atención con el sistema propietario CREDERE propiedad del Instituto FONACOT, para lo cual necesitará la última versión de JAVA. El acceso a la información se realizará mediante accesos directos a la base de datos de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, y el Instituto FONACOT.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312N4A
contacto@ccgvic.com

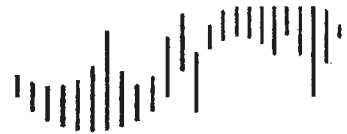
Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000033

www.ccgvic.com



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

- **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con un sistema de control de calidad de los asesores, que el sistema permita configurar horarios de atención, control de gente y carga de trabajo. Para comprobar este punto, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, presentará capturas de pantalla de los sistemas que realizan las funciones solicitadas con otros clientes.
- En el servicio de llamadas de salida debe pedir un manejo de listas de marcación donde el sistema pueda determinar horarios y periodicidad de las llamadas.
- Deberá contar con un marcador predictivo para poder eficientar las llamadas que haga el marcador con el asesor próximo a desocuparse.
- Tendrá que contar con un sistema "Text to speech" para que una máquina llame para darle avisos personalizados a los trabajadores con su nombre y datos personales. En la visita se verificará que cuenta con el sistema.
- **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con un sistema de gestión propietario para la configuración de los casos de uso a través de diagramas configurados (no conceptuales) y que éstos sean los que soporten la operación. Debe ser configurable a la operación del Instituto FONACOT. **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con un sistema BPM, integrado de forma nativa a la plataforma de operación. Éste software debe ser parte integrante del sistema de operación y estar registrado a favor de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con los derechos de autor, lo que deberá acreditar con carta expedida por el titular de los derechos de autor y licencia de uso vigente; así como el registro ante el INDAUTOR, adjuntando en su propuesta técnica capturas de pantalla y descripción de funcionamiento, no se aceptan sistemas open source, libres o demos.

En su propuesta deberá mostrar casos de uso de los procesos de atención al cliente, mediante la captura de las pantallas correspondientes, en la visita a las instalaciones se debe acreditar su funcionalidad

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312N4A
contacto@ccgvic.com

Colzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

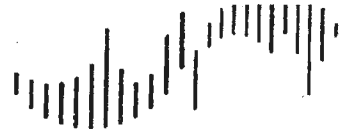
000034

www.ccgvic.t



GRUPO
VANGUARDIA

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"

- **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con una herramienta CONFIGURABLE, integrada a su plataforma, que le permita diseñar plantillas de encuestas y/o Invitaciones específicas que solicite el administrador del contrato, de acuerdo a lo estipulado en el numeral II.1.3. Invitaciones, que puedan ser medidas tanto cuantitativa como cualitativamente, gestionando rendimiento y evaluaciones unificadas permitiéndole administrar y gestionar resultados parciales, emitir reportes, así como estadísticas integrales. Deberán realizarse mediante scripts 100% configurables al tipo de invitación y encuesta, lo que se deberá de acreditar mediante la muestra de una grabación abierta. Los requisitos solicitados se deberán de presentar en la propuesta técnica de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**
- Deberá crear catálogos nuevos de acuerdo a las necesidades del Instituto FONACOT 100% configurables en sus pantallas y campos. Estos catálogos serán proporcionados al prestador del servicio, sin embargo **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, deberá de contar con una herramienta configurable, adjuntando a su propuesta técnica capturas de pantalla que demuestren la funcionalidad.
- Cualquier cambio en la operatividad del sistema de gestión deberá garantizarse en un periodo máximo de dos días.
- Deberá otorgar portales de administración de contenido e imagen corporativa configurables.
- Deberá contar con un sistema para la elaboración de formularios Full web, integrados de manera nativa al software base de operación, para lo cual, el sistema deberá de ser parte integrante de la aplicación de operación y **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con autorización escrita del titular de los derechos de autor para modificar el código y el aplicativo adjuntando a su propuesta técnica carta expedida por el titular de los derechos de autor y licencia de uso vigente anexando el registro que acredite la propiedad intelectual.
- Las herramientas de gestión no deberán tener ningún pago de licenciamiento con cargo al Instituto FONACOT.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A
contacto@ccgvic.com

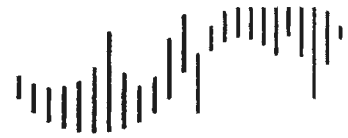
Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000035

www.ccgvic.com



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

- **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con los medios tecnológicos de comunicación, que inhiban cualquier posibilidad de interferencia de llamadas o plagio de información que cuente como mínimo con firewall de alta capacidad, servicio de NSOC/NOC propiedad de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.** Para comprobar lo anterior **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, adjuntará en su propuesta técnica factura del equipo, descripción detallada con marca, modelo y serie, fotografías del equipo e instalaciones, en el caso del NSOC/NOC presentar captura de pantallas de monitoreo de red LAN to LAN, enlaces, red interna y dispositivos, no se aceptan software opensource, libres o demos.
- **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, será responsable de la contratación de servicios de telefonía con Cobertura Nacional y con todos los Carriers de Telefonía Móvil en operación en el Territorio Nacional, en una y dos vías, que considere necesarios para la prestación del servicio, con la calidad y oportunidad requerida.
- Seguridad de la información. **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, cuenta con la certificación de la norma internacional ISO/IEC 27001, con el objetivo de garantizar que cuenta con los controles necesarios para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del instituto FONACOT.
- Deberá contar con la capacidad técnica y humana para la implementación de programas del Gobierno Federal, de atención ciudadana sobre trámites y servicios del Instituto FONACOT, en donde se requiera la participación del Instituto; así como con prestadores de servicio del Instituto, para atender servicios que preste el Centro de Atención Telefónica relacionados con el crédito a trabajadores, garantizando la conexión ininterrumpida.
- **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, proveerá de un sistema vía Internet con certificados de seguridad SSL para concertar, administrar, cancelar y reprogramar citas de los trabajadores que acudan a las sucursales, el cual será parametrizado de acuerdo a las necesidades del Instituto FONACOT.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Coatzacoahuila No. 609
Col. Álamos CDMX

000036

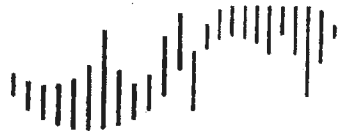
www.ccgvic.com



GRUPO

VANGUARDIA

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"

- El sistema deberá ser capaz de administrar las citas por región, dirección, sucursal y representación de acuerdo a los horarios de atención y la necesidad operativa de cada una, y que cada una de éstas administre las citas que tenga concertadas. De igual forma deberá ser capaz de recibir y operar con bases de datos proporcionados por el Instituto FONACOT, así como con bases de datos propias.
- El sistema deberá poder brindar a los trabajadores y centros de trabajo afiliados al Instituto FONACOT el servicio para concertar citas a través de Internet y vía telefónica al 01800 propiedad del Instituto FONACOT y se deberán migrar a donde y cuando la Convocante decida, así como al inicio y término del contrato, por lo que dentro de su personal deberá contar con un Administrador de bases de datos certificado, dicho sistema pasará a ser propiedad del Instituto FONACOT al término del contrato, así como también la base de datos.
- El sistema de citas deberá tener siempre la capacidad de recibir múltiples accesos para el registro y consulta de citas y la infraestructura que soporte a dicho sistema deberá estar disponible las 24 horas los 365 días del año, y con un rendimiento que garantice el funcionamiento al 100% y compatible con cualquier navegador de internet.
- **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con un servidor exclusivo para el sistema de citas, a fin de garantizar la conexión de al menos 1,200 usuarios simultáneamente.

Todos los Programas de cómputo a desarrollar necesarios para la prestación del servicio serán propiedad del Instituto FONACOT deberá entregarlos al finalizar el contrato, así como los códigos fuente al Administrador del servicio. La calidad mínima de las aplicaciones que desarrolle **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, para el instituto serán las que marque el modelo de madurez de capacidades en desarrollo de software (CMMI) su nivel 3 en versión DEV por lo cual **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, deberá de adjuntar en su propuesta comprobante de certificado, y una carta dirigida comprometiéndose a ceder los derechos de los desarrollos derivados de la prestación del servicio a favor del Instituto.

II.3.1. Transición y/o Migración de los servicios.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000037

www.ccgvic.com



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT".

- Para garantizar la continuidad de la prestación del servicio **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, deberá realizar lo siguiente:
- Deberá proporcionar un plan de transición y/o migración para el final de los servicios que prestará, con motivo de la celebración del contrato correspondiente, en el cual deberá detallar las actividades a efectuar, anexando en su propuesta técnica el plan, conteniendo como mínimo:
 - Colaborar y facilitar las labores de transferencia y/o migración de los servicios:
 - Los números 01-800
 - Scripts de atención
 - Colaboración en instalación de bases de datos
 - Transferencia de conocimiento de las aplicaciones desarrolladas.

Todo lo anterior se realizará a quien el Instituto FONACOT designe en un plazo no mayor a 60 días naturales anteriores a la finalización del contrato.

Designar al personal necesario para integrarse al grupo de trabajo que se constituya con el personal que determine el Instituto FONACOT a través del Administrador del contrato, a efecto de cumplir los objetivos de la transición y/o migración del servicio.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., entregará al Administrador del contrato, al término del contrato celebrado, toda la información recibida y generada durante la vigencia del mismo, así como los materiales de capacitación y documentos que, en su caso, le hubiere proporcionado el Administrador del contrato para la prestación del servicio.

Por la naturaleza del servicio, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con toda la infraestructura, instalación, configuración y puesta a punto, máximo tres días naturales antes del inicio de la prestación del servicio, sin que esto afecte la misma, a fin de realizar las pruebas necesarias y revisar la integración de la información de acuerdo a lo señalado en este apartado. El Instituto FONACOT a través del Administrador del contrato capacitará en la forma de operar sobre el crédito FONACOT a los asesores telefónicos de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en los 15 días naturales antes del inicio de la operación del contrato plurianual de servicio.

El costo de la transición y/o migración y de cada una de las etapas iniciales para la prestación del servicio antes descritas, correrá a cargo de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, entrante (sin costo para el Instituto FONACOT)

II.3.2. Recurso Humano.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

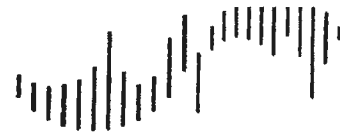
000038

www.ccgvic.com



GRUPO
VANGUARDIA

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., contará con una herramienta integrada en la plataforma mediante la cual, la convocante monitoree la disponibilidad de los recursos humanos planeados, contra los recursos humanos reales, validando tiempos de descansos, ausentismos y proyectando los recursos humanos y el staff necesario para poder cumplir cabalmente con los niveles de servicio solicitados y horas proyectadas, deberá contar de igual forma con un aplicativo integrado a su plataforma, para facilitar la planeación y administración del personal a utilizar, de forma tal que permita el equilibrio constante entre los recursos disponibles (humanos y técnicos) y las demandas del servicio (considerando la variabilidad en los flujos de llamadas), garantizando el cumplimiento de los niveles de calidad y servicio, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, deberá de presentar en su propuesta técnica, capturas de pantalla donde se verifique, cada una de las funcionalidades de la herramienta de recursos humanos. Esta herramienta se verificará durante la visita.

Por la naturaleza del servicio **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, podrá concluir el proceso de reclutamiento y selección del total del personal que integrará el servicio antes del inicio de la capacitación, sin que esto afecte la misma.

Cualquier alta, baja o cambio relativo al personal relacionado con el servicio deberá ser notificado al administrador del contrato de manera semanal, en el caso del Líder del proyecto su cambio deberá realizarse previo Visto Bueno del Instituto FONACOT. En caso de baja del líder del proyecto y de algún personal en el grupo de staff, está vacante deberá ser cubierta dentro de las 15 días naturales siguientes y comunicar el movimiento al Administrador del contrato, mediante escrito y/o correo electrónico.

Por la naturaleza del servicio, todo el personal estará capacitado y aprobado por el Administrador del contrato previo al inicio de operaciones, o al darse de alta en cualquier fecha dentro de la vigencia del contrato. Esta capacitación tendrá una duración de 15 (quince) días naturales, de acuerdo con los horarios que previamente le indicará el Administrador del contrato y serán evaluados mediante exámenes que el Instituto FONACOT elaborará para la aplicación por parte del prestador del servicio. La calificación mínima aprobatoria será de 8/10 (ocho en base diez), todos los exámenes para evaluar el desempeño de los asesores podrán ser revisados por el Administrador del Contrato del Instituto FONACOT.

El Administrador del contrato podrá estar presente durante las capacitaciones y las evaluaciones a fin de verificar el desempeño de los capacitadores del Prestador del servicio. La primera capacitación será proporcionada por el Administrador del contrato y las posteriores deberán ser realizadas por el personal de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, que haya sido previamente autorizado por el Administrador del Contrato.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
contacto@ccgvic.mx

Calzado de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000039

www.ccgvic.r





"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

El líder del Proyecto de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, a fin de garantizar el desarrollo del proyecto, el cumplimiento de los niveles de servicio y los entregables, deberá presentarse al día hábil siguiente del fallo del presente procedimiento, en Avenida Insurgentes Sur 452, piso 4, colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C. P. 06760, en la Subdirección General Comercial para revisar el plan de trabajo de inicio de los servicios.

II.3.2.1. Grupo Base (Staff)

Para la adecuada operación **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará al menos con los siguientes elementos adicionales a los asesores telefónicos:

Cantidad	Función
1	Capacitador por cada 50 asesores telefónicos.
1	Asesor de calidad por cada 30 asesores telefónicos.
1	Supervisor certificado en COPC por cada 20 asesores telefónicos.
1	Reporteador por Invitación o servicio.
1	Coordinador por Invitación o servicio.
1	Líder de proyecto de nivel gerencial por todo el servicio.
1	Programador con conocimiento de base de datos.

II.3.2.2. Esquema Estructural de la Organización de los Recursos Humanos.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., deberá presentar el esquema estructural de la organización de los Recursos Humanos, para lo cual deberá acompañar un organigrama en el cual se identifique la función del personal destinado a la prestación del servicio para el Instituto FONACOT y puesto desempeñado.

El Instituto FONACOT únicamente pagará el costo por hora estación de los asesores asignados a la prestación del servicio, por lo que el costo del grupo base (Staff) deberá estar integrado a dicho costo por hora estación.

El Administrador del Contrato del Instituto FONACOT se reserva el derecho de cambiar a cualquier elemento del grupo base o asesor telefónico, que en su caso considere necesario, así como tener un contacto superior al Líder del proyecto de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**.

Por ser una parte fundamental para la prestación del servicio, la convocante requiere que el Líder de Proyecto cuente con al menos tres años de experiencia profesional en el área de administración de proyecto y/o en el sector de centros de atención telefónica, comprobables. Contar con certificación vigente avalada por el PMI (Project Management Institute) como PMP (Project Manager Professional). Adjuntando en su propuesta técnica documento de la certificación del líder de proyecto.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpa No. 609
Col. Álamos CDMX

000040

www.ccgvic.r



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
 CONVOCATORIA PARA LA
 LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
 No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"

Las responsabilidades del Líder de proyecto serán:

- Deberá contar con el rango necesario dentro de la Organización de Grupo **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, o Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V., que le permita la toma de decisiones inmediata.
- Fungir como enlace con el Administrador del Contrato del Instituto FONACOT.
- Administrar el servicio, asegurando la operación y calidad del servicio de su equipo de trabajo.
- Asegurar que el equipo de trabajo esté completo, en operación, capacitado y actualizado.
- Asegurar la disponibilidad y eficacia de la infraestructura para proporcionar el servicio.
- Dar seguimiento a las solicitudes y requerimientos del Administrador del Contrato del Instituto FONACOT, entregando ruta crítica.
- Asegurar la entrega de la información y resultados de la operación de manera periódica y extraordinaria a petición del Administrador del Contrato del Instituto FONACOT.
- Realizar propuestas de mejora para el desempeño de las Invitaciones del Instituto FONACOT.
- Participar en reuniones periódicas a petición del Administrador del Contrato del Instituto FONACOT para revisión de solicitudes y propuestas de mejora.
- Llevar la planeación, organización y seguimiento de las actividades de todos los planes de trabajo, atendiendo de manera especial los riesgos y problemática que se presenten.
- Tener actitud proactiva para la resolución de problemas y de puntos de conflicto.
- Apoyar a los supervisores y asesores en la solución de problemas.

Perfil de Líder de Proyecto:

Características del perfil	
Personales	Edad: De 30 a 60 años de edad.
Escolaridad. (Capacidad)	Estudios a nivel licenciatura concluidos en el área Económico Administrativo o Ingeniería en Administración Industrial o afines.
Conocimientos (Experiencia) sobre:	Experiencia mínima de tres años en servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing enfocado a entidades financieras. Habilidad de negociación.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
 BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
 REPRESENTANTE LEGAL
 CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A
 contacto@ccgvic.com

Coizada de Tlalpan No. 609
 Col. Álamos CDMX

000041

www.ccgvic.com



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
 CONVOCATORIA PARA LA
 LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
 No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"

	Resolución de problemas y puntos de conflicto, apoyo a supervisores, Reporteador y Asesor de calidad. Organización (Apego a métodos y procedimientos). Facilidad de palabra
	Buena dicción, excelente ortografía y redacción. Manejo de contención. Manejo de computadoras. Conocimiento de Internet.
Dominio de las herramientas	Contar con certificación vigente avalada por el PMI (Project Management Institute) como PMP (Project Manager Professional).

Perfil de Coordinador:

Características del perfil	
Personales	Edad: Mínimo 25 años
Escolaridad (Capacidad)	Licenciatura concluido o trunca en el área Económico Administrativo o Ingeniería en Administración Industrial o afines
Conocimientos (Experiencia) sobre:	Experiencia mínima de dos años en servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing enfocado a entidades financieras Habilidad de negociación. Resolución de problemas y puntos de conflicto, apoyo a supervisores, Reporteador y Asesor de calidad Organización (Apego a métodos y procedimientos). Facilidad de palabra. Buena dicción, excelente ortografía y redacción. Manejo de contención.
Dominio de las herramientas	Manejo de computadoras.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
 BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
 REPRESENTANTE LEGAL
 CARLOS SANDOVAL OJEDA



RFC: GVI 140312 N4A
 contacto@ccgvic.com

Colzada de Tlalpan No. 609
 Col. Álamos CDMX

000042

www.ccgvic.com

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
 CONVOCATORIA PARA LA
 LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
 No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"

	Conocimiento de Internet y social media
--	---

Perfil de Programador:

Características del perfil	
Personales	Edad: Mínimo 25 años
Escolaridad (Capacidad)	Estudios superiores concluidos o no, o Carrera técnica concluida, Ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o afines.
Conocimientos (Experiencia) sobre:	Conocimiento y experiencia de al menos de tres años, como Administrador de base de datos, conocimientos de programación (Java y web services).
Dominio de las herramientas	Conocimientos en ORACLE y con certificación en Microsoft SQL server. Certificado en Java EE

Perfil de Supervisor:

Características del perfil	
Personales	Edad: Mínimo 25 años
Escolaridad (Capacidad)	Carrera técnica concluida o estudios superiores concluidos, trancos o actualmente cursándose en cualquier área. Certificado en la norma COPC para centros de contacto.
Conocimientos (Experiencia) sobre:	Experiencia mínima de un año en servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing enfocado a entidades financieras Habilidad de negociación. Resolución de problemas. Manejo de grupos de trabajo. Organización (Apego a métodos y procedimientos). Facilidad de palabra. Buena dicción, excelente ortografía y redacción.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
 BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
 REPRESENTANTE LEGAL
 CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A
 contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
 Cal. Álamos CDMX

000043

www.ccgvic.com



(Handwritten signatures and marks in blue ink)

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
 CONVOCATORIA PARA LA
 LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
 No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"

	Manejo de contención.
Dominio de las herramientas	Manejo de computadoras. Conocimiento de Internet y social media

Perfil de Asesor Telefónico:

Seleccionar asesores telefónicos que cubran como mínimo el siguiente perfil.

Asesores de servicio a clientes inbound, cobranza y telemarketing Outbound.

Características del perfil	
Personales	Edad: Mínimo de 20 años
Escolaridad (Capacidad)	Carrera técnica, estudios superiores no necesariamente concluidos o actualmente cursándose, en cualquier área.
Conocimientos (Experiencia) sobre:	Experiencia de al menos un año en servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing enfocados a entidades financieras Habilidad de negociación. Organización (Apego a métodos y procedimientos). Facilidad de palabra. Buena dicción, excelente ortografía y redacción. Manejo de contención. Buen desempeño bajo presión.
Dominio de las herramientas	Manejo de computadoras. Conocimiento de Internet y social media

En todos los puestos solicitados para corroborar que cumplen con el perfil, se deberá presentar:

- Empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades.
- Certificaciones o constancias que acrediten el dominio de las herramientas solicitadas.
- Nómina en que se acredite contar en su plantilla con el personal que habrá de prestar el servicio o recibo de pago de cada persona que se encuentran laborando actualmente con



CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
 BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
 REPRESENTANTE LEGAL
 CARLOS SANDOVAL OJEDA

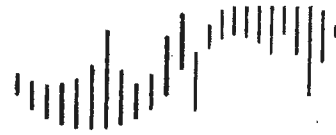
RFC: GVI 140312 N4A
 contacto@cgvic.com

Celizada de Tlalpan No. 609
 Col. Álamos CDMX

000044

www.cgvic.com

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., y que cumplen
con los requisitos solicitados para el grupo base (STAFF).

II.4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

La Convocante verificará que las propuestas técnicas incluyan, los documentos y los requisitos requeridos en la presente convocatoria con fundamento en el artículo 36 párrafo tercero de la Ley y 52 de El Reglamento y realizará la evaluación de las propuestas técnicas, mediante el criterio de evaluación de puntos y porcentajes, tal como se indica en este apartado.

Si **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, cumple con los requisitos mínimos, se procederá a revisar los requisitos y documentos que el prestador de servicio deberá presentar dentro de su propuesta con el fin de evaluar los servicios ofertados, la capacidad, experiencia y especialidad de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, y de sus recursos humanos; así como el cumplimiento de contratos similares al presente proceso de contratación, para satisfacer todos y cada uno de los requisitos mínimos de las especificaciones y alcances de los bienes estipulados en este anexo.

Una vez realizada la evaluación de las proposiciones, el contrato se adjudicará al prestador del servicio cuya oferta resulte solvente, porque cumple con los requisitos administrativos, legales, técnicos y económicos establecidos en la convocatoria.

La evaluación de la propuesta se dividirá de la siguiente manera: 60% la propuesta técnica (puntos y porcentajes) y 40% la oferta económica.

1. Documentación para la evaluación Técnica:

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., integrará en su propuesta técnica los siguientes documentos, los cuales se evaluarán de acuerdo a lo indicado en la tabla de puntos y porcentajes.

1.1 Certificado ISO 9001:2008 en los procesos de actividades de Call Center, que coincida con la dirección del centro principal y a nombre de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**.

1.2 Certificado del proceso MGCIC (Modelo Global de calidad para la Interacción con Clientes) anteriormente NECC o del modelo COPC, a nombre de **VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**.

1.3 Certificado de la norma internacional ISO/IEC 27001, a nombre de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A

contacto@ccgvic.com

Coizada de Tlalpan No. 609

Col. Álamos CDMX

000045

www.ccgvic.com



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"

1.4 Constancia del proceso de ISO 22301 con dos implementadores certificadores por lo menos o escrito señalando que se encuentran en proceso de certificación, acompañado del certificado de ambos implementadores.

1.5 Certificado ISO 20000 o certificación equivalente, a nombre de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**

1.6 Constancia de cumplimiento de la norma de protección de datos personales del INAI cuando menos en segunda auditoría, a nombre de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**

1.7 Comprobantes de pago de los certificados SSL correspondientes, a nombre de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**

1.8 Demostrar que han llevado a cabo servicios similares al objeto del presente anexo, presentando como mínimo 3 y máximo 10 contratos de los clientes actuales sobre el servicio prestado sin que esto afecte su confidencialidad donde se especifique el tipo de servicios a través del Centro de Atención Telefónica, en los dos últimos años y con una vigencia de más de un año, cumpliendo con los siguientes aspectos:

- Acreditar el mayor número de contratos cumplidos satisfactoriamente dentro de los 2 años, estos contratos deben tener una vigencia mínima de 1 año, cuando menos un contrato con el Gobierno Federal, en el último año y el resto con empresas privadas.
- Tener al menos 2 años de experiencia en la prestación de servicios de Centros de Contacto (Call Center).
- Contar con experiencia comprobada en Centros de Contacto (Call Center), especializados en prestación de servicios a instituciones del sector financiero y de atención a programas sociales, información de tarjetas de crédito, información sobre estados de cuenta a personas físicas o morales, por más de dos años ininterrumpidos.
- La experiencia deberá ser comprobada con los contratos de los servicios similares a los solicitados, así como reportes de operación que contenga los indicadores KPI.

2. Documentación que **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, presentará dentro de su propuesta técnica para obtener los puntos del criterio de evaluación.

2.1 Curriculum del personal (Lider de proyecto, coordinadores, programador, supervisores y asesores telefónicos propuestos), que prestarán el servicio objeto de este procedimiento.

2.2 Documento a presentar por persona, Cedula profesional o título profesional, certificado o constancia de estudios que avale la escolaridad, según perfil requerido.

2.3 Listado del SUA en que se acredite contar en su plantilla con el personal que habrá de prestar el servicio o recibo de pago de cada persona que se encuentran laborando actualmente con **GRUPO**

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
contacto@ccgvic.com

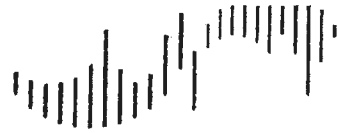
Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000046
www.ccgvic.r



GRUPO
VANGUARDIA

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., y que cumplen con los requisitos solicitados para el grupo base (STAFF).

1 Líder de Proyecto

3 Coordinadores

1 Programador

3 Supervisor

60 Asesores Telefónicos

2.4 Documento que avale el dominio de las herramientas (certificados o constancias de estudio) a presentar por persona.

2.5 Última declaración Fiscal Anual correspondiente al ejercicio 2017, presentada ante el Sistema de Administración Tributaria (SAT) con la que acredite contar con una capacidad financiera de mínimo al 20% del valor total de su propuesta económica.

2.6 Acreditar mediante mínimo 3 y máximo 10 contratos de servicios de contact center que cuenta con la capacidad para atender los siguientes indicadores: KPI (Key Performance Indicators), Indicadores Clave de Funcionamiento o niveles de servicio SLA, las llamadas atendidas mínimo 90%, ASA (Average Speed Answer) Velocidad Media de Respuesta menor a 20 segundos, Abandono menor al 5% y en Chat menor al 3%, el FCR (First Contact Resolution) Resolución al primer contacto y el ACD, AHT o TMO tiempo promedio de llamada menor a 5 minutos, mediante contratos de arrendamiento o de servicios y/o facturas que cuenta con la infraestructura e instalaciones necesarias como lo indica el anexo técnico.

2.7 Escrito en el que garantice la posesión del equipamiento por lo menos del tiempo de duración del contrato derivado de la presente licitación.

2.8 **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con un sistema de gestión propietario para la configuración de los casos de uso a través de diagramas configurados (no conceptuales) y que éstos sean los que soporten la operación. Debe ser configurable a la operación del Instituto FONACOT. **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con un sistema BPM, integrado de forma nativa a la plataforma de operación. Este software debe ser parte integrante del sistema de operación y estar registrado a favor de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con los derechos de autor, lo que deberá acreditar con carta expedida por el titular de los derechos de autor y licencia de uso vigente; así como documento del registro ante el INDAUTOR, adjuntando en su propuesta técnica capturas de pantalla y descripción de funcionamiento, no se aceptan sistemas open source, libres o demos.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312N4A

contacto@ccgvic.com

Coizada de Tlalpan No. 609

Col. Álamos CDMX

000047

www.ccgvic.com



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"

2.9 Deberá contar con un sistema propietario para la elaboración de formularios (100% Nacional, de preferencia desarrollado y patentado por **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**). Presentar patente o facturas y carta de autorización

2.10 **CON GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con una herramienta de Inteligencia artificial que maneje ChatBots entrantes, salientes, en tiempo real, con cuando menos una capacidad de 15 respuestas correctas sin necesidad de intervención, agregando en su propuesta un diagrama de la solución marca, modelo, captura de pantallas de los árboles de decisión y captura de pantalla de una demostración real de funcionamiento.

a) **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, proporcionará una herramienta de Centro de Contacto CRM o Call Manager (administrador de llamadas) para el registro, consulta, administración y seguimiento de información y solicitudes de información reportados.

b) **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, proveerá un sistema para concertar, administrar, cancelar y reprogramar citas de los clientes que acudan a las sucursales, el cual deberá ser parametrizable a las necesidades del Instituto FONACOT. El sistema deberá ser capaz de administrar las citas por región, dirección, sucursal y representación de acuerdo a los horarios de atención y la necesidad operativa de cada una, y que cada una de estas administre las citas que tenga concertadas. Este sistema deberá ser capaz de recibir y operar con bases de datos proporcionados por el Instituto FONACOT, así como con bases de datos propias, de igual manera el sistema deberá poder brindar a los clientes del INSTITUTO FONACOT el servicio para concertar citas a través de Internet y vía telefónica al 01800 propiedad del Instituto FONACOT y se deberán migrar a donde y cuando la Convocante decida, así como al inicio y término del contrato, por lo que dentro de su personal deberá contar con un administrador de bases certificado, dicho sistema pasará a ser propiedad del Instituto FONACOT al término del contrato, así como también la base de datos.

c) El sistema deberá tener siempre la capacidad de recibir múltiples accesos para el registro y consulta de citas, así como la infraestructura que soporte a dicho sistema deberá estar siempre disponible y con un rendimiento que garantice el funcionamiento al 100% y compatible con cualquier navegador de internet.

d) Deberá contar con un servidor exclusivo para el sistema de citas, a fin de garantizar la conexión de al menos 1,200 usuarios simultáneamente.

e) El sistema de citas quedará integrado en la misma solución de atención a Mails, voice mail y chat online (con respecto a las quejas por ejemplo) para que lo atienda el mismo asesor, todo integrado en la misma plataforma.

f) Deberá contar con una mesa de ayuda que brinde apoyo a las sucursales del Instituto FONACOT por fallas en el servicio. La plataforma utilizada en la mesa de ayuda deberá estar certificada en mínimo 7 procesos de ITIL y será verificable en la página de la certificadora PINK-ELEPHANT; **GRUPO**

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000048 www.ccgvic.com



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., incluirá en su propuesta técnica la marca y modelo de la plataforma utilizada así como, capturas de pantalla de la misma y será verificable durante la visita.

g) Deberá contar con los medios tecnológicos de comunicación, que inhiban cualquier posibilidad de interferencia de llamadas o plagio de información que cuente como mínimo con firewall de alta capacidad, servicio de NSOC/NOC propiedad de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.** Para comprobar lo anterior **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, adjuntara en su propuesta técnica factura del equipo, descripción detallada con marca, modelo y serie, fotografías del equipo e instalaciones, en el caso del NSOC/NOC presentar captura de pantallas de monitoreo de red LAN to LAN, enlaces, red interna y dispositivos, no se aceptan software opensource, libres o demos.

h) La herramienta de citas deberá ser 100% WEB por lo tanto **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, ganador deberá entregar la liga web para ingresar de forma remota para su consulta, registro, administración y seguimiento. Presentar la liga web con el demo y video y/o CD con aplicación ejecutable.

i) Deberá proveer de un sistema vía Internet con certificados de seguridad SSL para concertar, administrar, cancelar y reprogramar citas de los trabajadores que acudan a las sucursales, el cual será parametrizado de acuerdo a las necesidades del Instituto FONACOT. **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en su propuesta técnica adjuntará comprobante de pago de los certificados SSL correspondientes con las características solicitadas (debe tener al menos 256 bits para datos no sensibles y 1,024 para datos sensibles).

j) Las herramientas de Centro de Contacto y la de citas deberán estar revisadas por personal certificado en ITIL V3. Presentar diploma de ITIL V3 del encargado o administrador de la herramienta.

2.11 Para acreditar la participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, presentará el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social y describiendo las funciones o responsabilidades que desempeña en la empresa. En el caso de propuestas conjuntas, se otorgará el puntaje señalado para este rubro, cuando al menos una de las participantes en la propuesta conjunta cuente con la certificación referida anteriormente.

2.12 Para que **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, acredite el rubro de participación de MiPymes, deberá demostrar documentalmente que la empresa licitante cuenta con un registro ante el IMPI de innovación tecnológica relacionada con el servicio objeto de la presente licitación. En el caso de propuestas conjuntas, se otorgará el puntaje señalado para este rubro, cuando al menos una de las participantes en la propuesta conjunta cuente con la certificación referida anteriormente.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000049

www.ccgvic.i



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"

2.13 Para acreditar la equidad de género **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, presentará evidencia de haber aplicado políticas y/o prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto. En el caso de propuestas conjuntas, se otorgará el puntaje señalado para este rubro, cuando al menos una de las participantes en la propuesta conjunta cuente con la certificación referida anteriormente.

2.14 Para acreditar la experiencia requerida, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, presentará mínimo 3 y máximo 10 contratos, firmados, adjudicados, plurianuales que pueden estar vigentes, en este caso se tomarán los años ya vencidos /o concluidos, a nombre de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, participante, cuyo objeto y alcance describa claramente que se trata de por lo menos un servicio similar a la naturaleza objeto del presente proceso de licitación, es decir, un contrato se contabilizará cuando tenga al menos uno de los siguientes rubros: La prestación de servicios a clientes como: saldos de tarjetas de crédito, información sobre estados de cuenta, pagos vía telefónica, cobranza a personas físicas y morales, telemarketing, campañas por e-mail y sms, por más de un año ininterrumpido.

2.15 Especialidad requerida. Para acreditar este punto, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, presentará mínimo 3 y máximo 10 contratos, firmados, adjudicados, vigentes y/o concluidos, a nombre **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, participante, cuyo objeto y alcance describa claramente que se trata de por lo menos un servicio similar a la naturaleza objeto del presente proceso de licitación, es decir, un contrato se contabilizará cuando tenga al menos uno de los siguientes rubros: La prestación de servicios a clientes como: saldos de tarjetas de crédito, información sobre estados de cuenta, pagos vía telefónica, cobranza a personas físicas y morales, telemarketing, campañas por email y sms, por más de un año ininterrumpido.

Se aceptará la presentación de contratos plurianuales firmado(s), adjudicado(s) y concluidos a nombre de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, participante siempre y cuando las fechas de término estén en el límite máximo de 10 años de antigüedad a partir de la fecha de presentación y apertura de proposiciones de la presente licitación, para lo cual deberá adjuntar documento donde se señale la línea de tiempo de los contratos respectivos.

2.16 **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, presentará como parte de su propuesta técnica la Metodología y descripción de atención del Centro de Atención Telefónica, de acuerdo a las mejores prácticas de ITIL V3, incluyendo la descripción del procedimiento para realizar el monitoreo Online.

2.17 **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, presentará un Plan de Contingencia o continuidad del negocio (BCP Business Continuity Plan) y cómo se empleará para

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

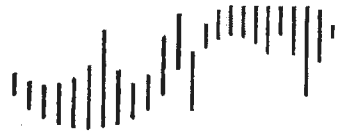
RFC: GVI 140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000050
www.ccgvic.com



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

mantener la continuidad del servicio objeto de la presente contratación, acorde a lo indicado en el anexo técnico.

2.18 **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, presentará un Plan de transición y/o migración para el inicio y conclusión de los servicios que prestará en el cual deberá detallar las actividades a efectuar al inicio y la conclusión de los servicios.

2.19 **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, presentará un esquema estructural y descriptivo de la organización, debiendo incluir al menos los recursos humanos solicitados en la convocatoria y los identificados por **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, para prestar los servicios solicitados. Para cada recurso deberá mencionar el rol y funciones que tendrán con relación al servicio.

Los licitantes deberán cumplir los siguientes requisitos mínimos para ser objeto de evaluación por puntos y porcentajes. El incumplimiento de alguno de éstos, no será susceptible de evaluación por puntos y porcentajes.

3. **Documentación Obligatoria que GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, presentará para considerar su propuesta técnica.

3.1 **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con derechos o autorización del autor de la plataforma (Servicio de Atención de Respuesta Automática (Interactive Voice Response IVR) a fin de que el instituto no dependa de un tercero para poder realizar las actividades o modificaciones arriba mencionadas, por lo que el titular de los derechos de autor deberá autorizar al licitante las modificaciones adjuntando, una carta autorizando todo tipo de cambios y así mismo adjuntar a la propuesta técnica identificación del autor, certificado de registro ante INDAUTOR y carta de autorización.

3.2 **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará de forma integrada en su plataforma con un sistema computarizado central para la grabación de voz de las llamadas, que permita almacenar de manera dinámica y en formato digital, el 100% de las llamadas que los asesores atiendan o realicen, desde el momento en que entra en contacto con un Asesor, debiendo demostrar y anexar diagrama técnico detallando como soportará dicho requerimiento.

3.3 **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, proporcionará un portal para que el personal del Instituto FONACOT, pueda acceder a grabaciones históricas, para lo cual dentro de su propuesta, otorgará un acceso de prueba en línea vía WEB a alguna plataforma similar.

3.4 **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, proporcionará las facilidades para poder realizar monitoreo aleatorio de las llamadas en línea de los asesores telefónicos, según convenga al Instituto FONACOT. La grabación de la llamada deberá permitir agregar un texto de observación, el cual permitirá al Administrador del Contrato del Instituto

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Coizado de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000051
www.ccgvic.com



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

FONACOT contar con más elementos de análisis de acuerdo a sus requerimientos. Adicionalmente deberá dar acceso a monitorear las pantallas de operación de los asesores, y permitir al Administrador del Contrato del Instituto FONACOT el acceso en línea vía WEB a la pantalla de los supervisores para monitorear la operación y sus indicadores de servicio, para lo cual dentro de su propuesta, otorgara un acceso vía WEB de prueba a alguna plataforma similar.

3.5 El monitoreo deberá realizarse a través de internet, mediante la utilización de enlaces seguros, con el correspondiente certificado de seguridad. **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, dentro de su propuesta a nombre del licitante adjuntará los comprobantes de pago de los certificados SSL correspondientes.

3.6 **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, proporcionará las instrucciones y credenciales de acceso vía WEB a un sistema de monitoreo que cumpla con las características señaladas a fin de comprobar el cumplimiento del requisito.

3.7 **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, integrará en su propuesta técnica el algoritmo de validación de la base de datos del IFT, y el documento que permite el acceso a la base de datos de teléfonos excluidos por alguna autoridad.

3.8 **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con un número corto para el envío de SMS, mismo que deberá hacer del conocimiento al Administrador del servicio, dentro de los 5 días hábiles una vez que inicie la prestación del servicio. **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en su propuesta técnica presentará el contrato que le da derecho a utilizar el número corto.

3.9 **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con la capacidad de interconectar los servicios del CAT con los sistemas y plataformas del Instituto FONACOT. **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, indicará dentro de su propuesta técnica la forma en que se integrarán los servicios del CAT con las plataformas del Instituto FONACOT, agregando diagramas de conexión (en office o PDF) y lista de equipos disponibles.

3.10 Toda la comunicación interna electrónica entre el Instituto FONACOT y **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, deberá realizarse con dominios institucionales del prestador del servicio, en ningún caso deberá realizarse a través de dominios de mensajería gratuita como Gmail, Yahoo, Hotmail entre otros, por lo que deberá de presentar una dirección y dominio de internet verificable.

3.11 **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, se obligará a realizar todas las gestiones necesarias para integrar su centro de atención principal como nodo de la red VPN MPLS del Instituto FONACOT en un período no mayor a dos semanas después de la fecha de notificación del fallo, con el objeto de tener una conexión directa con el sistema de crédito del Instituto FONACOT y/o cualquier sistema que el Administrador del Contrato decida. Para lo cual, en

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000052
www.ccgvic.com



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

su propuesta técnica deberá de integrar un plan de conexión con documentos o cálculos que comprueben su calendario, como pueden ser: el plan de implementación más una carta compromiso de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, que se obligue a cumplir con el plan de implementación o cálculos de enlace firmados por un ingeniero en comunicaciones anexando su cedula profesional en donde se demuestre la factibilidad del enlace.

3.12 **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, deberá interconectar el centro de atención alterno con los sistemas del Instituto FONACOT a través de Internet mediante una VPN Site to Site. En ambos casos se contará con un canal redundante siempre disponible para que se use en caso de falla del enlace principal. Para lo cual, en su propuesta técnica deberá de integrar un plan de conexión con documentos o cálculos que comprueben su calendario, como pueden ser: el plan de implementación, más una carta compromiso de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, se obligará a cumplir con el plan de implementación o cálculos de enlace firmados por un ingeniero en comunicaciones anexando su cedula profesional en donde se demuestre la factibilidad del enlace.

3.13 **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, deberá disponer del ancho de banda de ambos enlaces adecuado para brindar el servicio conforme a los requerimientos establecidos en el presente Anexo. La utilización de los enlaces no deberá sobrepasar el 80 por ciento de su capacidad, si fuera éste el caso **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, realizará lo necesario para cumplir con la utilización de capacidad requerida aun si esto implica la disposición de un nuevo enlace para controlar el ancho de banda, lo cual no causará ningún tipo de cargo adicional para el Instituto FONACOT en la facturación mensual. Por lo cual deberá presentar en su propuesta técnica cálculo de capacidad contra carga del enlace firmado por ingeniero en comunicaciones anexando su cedula profesional a la propuesta.

3.14 **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con sistema de telefonía IP, SIP, PBX o servidor industrial de plataforma multicanal (voz, e-mail y chat, marcador predictivo, SMS, redes sociales integradas de manera nativa a la plataforma), el cual sea redundante en fuente y procesador, y permita contar con una adecuada calidad de las llamadas que debe considerar lo siguiente:

- Red cableado categoría 6 certificada por RCDD anexando carta de certificación y cedula del perito.

3.15 **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, proveerá un sistema de guías interactivas que oriente sobre los trámites del Instituto FONACOT. Las que se verificarán en la visita

3.16 **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con un sistema de control de calidad de los asesores, que el sistema permita configurar horarios de

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTÉSTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000053
www.ccgvic.com



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

atención, control de gente y carga de trabajo. Para comprobar este punto, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, presentará capturas de pantalla de los sistemas que realizan las funciones solicitadas con otros clientes.

3.17 **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con un sistema "Text to speech" para que una máquina llame para darle avisos personalizados a los trabajadores con su nombre y datos personales. Lo cual se verificará en la visita a las instalaciones.

3.18 **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, mostrará en su propuesta técnica casos de uso de los procesos de atención al cliente, mediante la captura de las pantallas correspondientes en la visita a las instalaciones se debe acreditar su funcionalidad

3.19 **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con una herramienta CONFIGURABLE, integrada a su plataforma, que le permita diseñar plantillas de encuestas y/o Invitaciones específicas que solicite el administrador del contrato, de acuerdo a lo estipulado en el numeral II.1.3 INVITACIONES, que puedan ser medidas tanto cuantitativa como cualitativamente, gestionando rendimiento y evaluaciones unificadas permitiéndole administrar y gestionar resultados parciales, emitir reportes, así como estadísticas integrales. Deberán realizarse mediante scripts 100% configurables al tipo de invitación y encuesta, lo que se deberá de acreditar mediante la muestra de una grabación abierta, la que será verificada en la visita. Los requisitos solicitados se deberán de presentar en la propuesta de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**

3.20 El sistema deberá ser capaz de crear catálogos nuevos de acuerdo a las necesidades del Instituto FONACOT 100% configurables en sus pantallas y campos. Estos catálogos serán proporcionados al prestador del servicio, sin embargo **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con una herramienta configurable, adjuntando a su propuesta técnica capturas de pantalla que demuestren la funcionalidad.

- Deberá contar con un sistema para la elaboración de formularios Full web, integrados de manera nativa al software base de operación, para lo cual, el sistema deberá de ser parte integrante de la aplicación de operación, **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con autorización escrita del titular de los derechos de autor para modificar el código y el aplicativo adjuntando a su propuesta carta expedida por el titular de los derechos de autor y licencia de uso vigente anexando documento del registro que acredite la propiedad intelectual.

3.21 Todos los Programas de cómputo a desarrollar necesarios para la prestación del servicio serán propiedad del Instituto FONACOT deberá entregarlos al finalizar el contrato, así como los códigos fuente al Administrador del servicio. La calidad mínima de las aplicaciones que desarrolle **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, para el Instituto serán las que marque el modelo de madurez de capacidades en desarrollo de software (CMMI) su nivel 3 en versión DEV por lo cual **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, deberá de adjuntar en su propuesta técnica comprobante de certificado, y una carta dirigida

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Colizado de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000054

www.ccgvic.r



GRUPO
VANGUARDIA

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

comprometiéndose a ceder los derechos de los desarrollos derivados de la prestación del servicio a favor del instituto.

3.22 GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., contará con una herramienta integrada en la plataforma mediante la cual, la convocante monitoree la disponibilidad de los recursos humanos planeados, contra los recursos humanos reales, validando tiempos de descansos, ausentismos y proyectando los recursos humanos y el staff necesario para poder cumplir cabalmente con los niveles de servicio solicitados y horas proyectadas, deberá contar de igual forma con un aplicativo integrado a su plataforma, para facilitar la planeación y administración del personal a utilizar, de forma tal que permita el equilibrio constante entre los recursos disponibles (humanos y técnicos) y las demandas del servicio (considerando la variabilidad en los flujos de llamadas), garantizando el cumplimiento de los niveles de calidad y servicio, deberá de presentar en su propuesta a nombre de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.,** capturas de pantalla donde se verifique, cada una de las funcionalidades de la herramienta de recursos humanos. Esta herramienta se verificará durante la visita.

4 Visita a las instalaciones del Centro principal.

De acuerdo a lo establecido en el apartado XV Visita a las Instalaciones, el Instituto FONACOT realizará una visita al centro principal de los licitantes que presenten propuesta a fin de verificar la veracidad de la información documental presentada en la propuesta técnica, la cual formará parte de la evaluación técnica y deberá acreditar para ser susceptibles de evaluación por puntos y porcentajes, las fechas de las visitas se darán a conocer el día de la apertura de propuestas a los licitantes.

4.1 La Convocante realizará la visita a las instalaciones de los licitantes con el objeto de verificar que el Centro Principal cuente como mínimo con lo siguiente:

4.1.1 Un área destinada exclusiva para la prestación del servicio al Instituto, la totalidad de estaciones de trabajo incluyendo las que actualmente estén utilizando, con otros trabajadores serán destinadas para la prestación del servicio al Instituto FONACOT y deberá estar aislada por muros fijos no removibles (vidrios, tabla roca, plafones, entre otros), y puertas que impidan el acceso a personal no autorizado con la capacidad de ampliar a corto plazo el número de estaciones presentando plano del área de trabajo con las estaciones actuales.

4.1.2 Las instalaciones eléctricas deberán contar con sistema(s) de tierra física, lo cual comprobará presentando el diagrama de tierras avalado por perito autorizado por la Secretaría de Energía (SENER) u otra entidad certificadora u otra entidad certificadora para verificar instalaciones eléctricas. La certificación no deberá tener una antigüedad mayor a un año.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Colzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000055
www.ccgvic.com



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

4.1.3 Equipo de suministro de energía ininterrumpida (UPS) en redundancia con un tiempo mínimo de 10 minutos de soporte eléctrico, con conexiones eléctricas y circuitos separados de la red normal y computacional, que deberá acreditar con el cálculo de consumo de energía contra capacidad del equipo, firmado por un perito autorizado por la Secretaría de Energía (SENER) u otra entidad certificadora u otra entidad certificadora para verificar instalaciones eléctricas, anexará cédula profesional del mismo, asimismo deberá comprobar contar con los equipos presentando la descripción del o los equipos, o mediante facturas, contratos de arrendamiento y contratos de servicio.

4.1.4 Dos plantas de emergencia de energía eléctrica, con capacidad mínima para garantizar la operación en un 70 por ciento del Centro de Atención Telefónica, que acreditara con el cálculo de consumo de energía contra capacidad del equipo, firmado por un perito autorizado por la Secretaría de Energía (SENER) u otra entidad certificadora u otra entidad certificadora para verificar instalaciones eléctricas, anexando cedula profesional del mismo, así como presentar la descripción del equipo.

4.1.5 Acometidas de enlaces de comunicación que sean a través de fibra óptica, cobre y microonda. Comprobar presentando fotografías, descripción del o los equipos o mediante facturas, contratos de arrendamiento o contratos de servicio.

4.1.6 Sistema de cableado estructurado mínimo CAT 6, con (capacidad de transmisión de 1 GB), lo cual se deberá comprobar presentando documento que ampare la certificación del cableado emitida por RCDD o documento que ampare su certificación (emitida por la BICSI).

4.1.7 Las estaciones de trabajo para el personal asignado para el otorgamiento del servicio, deberá contar con sistema operativo y software de protección contra malware vigente y actualizado. Lo cual deberá comprobar presentando físicamente las estaciones, además de facturas, contratos de arrendamiento o contratos de servicio.

4.1.8 Dispositivos de monitoreo de accesos CCTV, lo cual se deberá comprobar presentando físicamente los equipos, así como la descripción de los equipos. El cual debe incluir, copia de las facturas, contratos de arrendamiento o contratos de servicio.

4.1.9 Presentar físicamente el sistema, la impresión de las pantallas, los modelos de datos o diagramas de entidad-relación de la base de datos del sistema de Centro de Contacto para el registro, consulta, administración y seguimiento de información; el sistema que permite concertar, administrar, cancelar y reprogramar citas de los trabajadores.

4.1.10 Contar con un sistema de monitoreo de eventos en Red en tiempo real, de dispositivos internos y externos, más los enlaces. Deberá usar software y hardware de propósito específico, no se aceptará software de uso libre, opensource o demos. Deberá acreditarlos dentro de propuesta técnica con copia de la factura y licencia a nombre del prestador del servicio. El monitoreo de la red

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
contacto@ccgvic.com

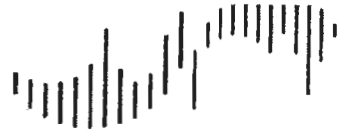
Colzada de Tlalpa No. 609
Col. Álamos CDMX

000056
www.ccgvic.com



GRUPO
VANGUARDIA

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

se realizará con un sistema para monitorear redes a través de un servidor que revise todos los dispositivos activos, notificando la falla automáticamente.

4.1.11 Mostrar evidencia de conectividad actual con el centro alterno mediante enlaces dedicados que soporten las cargas de trabajo solicitadas por la convocante, una conexión punto a punto o una VPN encriptada adjuntado en su propuesta constancia de la propiedad del equipo con la que implementará el servicio, cálculos de ingeniería y factibilidad, anexándolo en la parte correspondiente al plan de Continuidad.

4.1.12 Plan de protección civil vigente del inmueble principal en el que se prestará el servicio avalado por la autoridad competente, así como un dictamen de seguridad estructural posterior al 19 de septiembre del 2017, firmado por un DRO, adjuntando copia de la cedula profesional del mismo.

4.1.13 Portal web con indicadores de negocio dedicado y configurable para la convocante. El portal tendrá la forma de un tablero de control con nivel de acceso personalizado por perfil de usuario, con indicadores relativos a la operación, calidad, disponibilidad, tiempo de respuesta, abandono de llamadas, agentes activos, agentes desconectados, número de llamadas recibidas, número de llamadas atendidas, estatus de la actividad de los agentes, porcentaje de la calidad en el servicio, monitoreo de llamadas en tiempo real, intervención silenciosa en las llamadas, productividad por agente.

4.1.14 Deberá contar con una mesa de ayuda que brinde apoyo a las sucursales del Instituto FONACOT por fallas en el servicio. La plataforma utilizada en la mesa de ayuda deberá estar certificada en mínimo 7 procesos de ITIL y será verificable en la página de la certificadora PINK-ELEPHANT; **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, incluirá en su propuesta la marca y modelo de la plataforma utilizada así como, capturas de pantalla de la misma y será verificable durante la visita.

4.1.15 Deberá contar con autenticación de dos pasos siendo uno de esos pasos el control biométrico para obtener acceso al sistema. Lo anterior, se verificará con la información incluida en la propuesta técnica y se verificará en la visita al centro principal de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**

4.1.16 En la visita se verificará la operatividad y funcionalidad de los sistemas solicitados en el apartado II.3. INFRAESTRUCTURA Y RECURSO HUMANO.

INFRAESTRUCTURA

1. Que se demuestre la operación de las funciones del sistema de inteligencia artificial.
2. El sistema de guías interactivas.
3. El sistema "Text to speech".
- 4.- La funcionalidad de casos de uso de los procesos de atención al cliente del sistema BPM.
5. Grabación abierta de los scripts 100% configurables al tipo de invitación y encuesta que solicite al administrador del contrato.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Colzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000057
www.ccgvic.i



[Handwritten signature in blue ink]

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"

6. Funcionalidad de una herramienta CONFIGURABLE, integrada a su plataforma, que le permita diseñar plantillas de encuestas y/o Invitaciones específicas.

RECURSO HUMANO.

7. Operación del sistema de recursos humanos.

8. Se revisará la aplicación ejecutable con la liga web para ingresar de forma remota para consulta, registro, administración y seguimiento de la herramienta de citas.

4.2 El SITE del centro principal deberá contar al menos con lo siguiente:

4.2.1 Sistema de aire acondicionado de precisión, así como controles de humedad y temperatura, la cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos y la factura de compra.

4.2.2 Dispositivos de monitoreo de accesos CCTV, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos, copia de la factura de compra o contratos de arrendamiento, para lo cual deberá contener la descripción de los equipos, debe estar vigente y celebrado entre el arrendador y el prestador del servicio.

4.2.3 Sistema de control de acceso para la puerta principal, site de cómputo y entrada al área de CAT automatizado tales como lectores de tarjeta, biométricos, retinas, entre otros; lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos, copia de la factura de compra o contratos de arrendamiento, para lo cual deberá contener la descripción de los equipos, debe estar vigente y celebrado entre el arrendador y el prestador del servicio.

4.2.4 Sistema de detección y extinción de fuego con base en gas FM200, o de sistemas de extinción diferentes, con beneficios ambientales y mayor efectividad, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción de o los equipos.

4.2.5 El SITE de computo deberá contar mínimo con la siguiente distribución: una área de servidores con puerta y control de acceso, así como, piso falso y sistema de seguridad, una área de telecomunicaciones con puerta propia y control de acceso biométrico independiente, dividido del área de servidores y finalmente una área de energía con puerta y control de acceso independiente. Para lo cual **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, en su propuesta presentará layout (en office o PDF) de las tres áreas y fotografías de los componentes solicitados.

4.2.6 Escrito en el que garantice la posesión del equipamiento, anteriormente mencionado, por lo menos el tiempo de duración del contrato derivado del presente procedimiento.

La descripción del o los equipos deberá incluir marca, modelo, número de serie y características técnicas.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Coizado de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000058 www.ccgvic.r



GRUPO
VANGUARDIA

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

Con motivo de la visita a las instalaciones la convocante realizará la evaluación al centro principal y su Site a través del formato de "Visita a las Instalaciones", mismo que debe estar en condiciones de operar sin importar que este ocupado en la operación habitual **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, únicamente verificando la existencia y fidelidad de lo ofertado.

III. MANUALES, CATÁLOGOS Y FOLLETOS.

No aplica.

IV. PATENTES, MARCAS Y DERECHOS.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., contará con derechos o autorización del autor de la plataforma a fin de que el Instituto FONACOT, no dependa de un tercero para poder realizar las actividades o modificaciones arriba mencionadas, por lo que el titular de los derechos de autor deberá autorizar al licitante las modificaciones adjuntando, una carta autorizando todo tipo de cambios y así mismo adjuntar a la propuesta identificación del autor, certificado de registro ante INDAUTOR y carta de autorización.

El sistema deberá poder brindar a los trabajadores y centros de trabajo afiliados al Instituto FONACOT el servicio para concertar citas a través de Internet y vía telefónica al 01800 propiedad del Instituto FONACOT y se deberán migrar a donde y cuando la Convocante decida, así como al inicio y término del contrato, por lo que dentro de su personal deberá contar con un Administrador de bases de datos certificado, dicho sistema pasará a ser propiedad del Instituto FONACOT al término del contrato, así como también la base de datos.

El contenido de las bases de datos que se generen en los sistemas de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, es propiedad del Instituto FONACOT y será entregado en el periodo o fecha que designe el Administrador del Contrato del Instituto FONACOT e invariablemente al concluir el contrato de prestación de servicios.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., contará con un sistema de gestión propietario para la configuración de los casos de uso a través de diagramas configurados (no conceptuales) y que éstos sean los que soporten la operación. Debe ser configurable a la operación del Instituto FONACOT. **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO,**

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000059
www.ccgvic.com



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

S.A. DE C.V., contará con un sistema BPM, integrado de forma nativa a la plataforma de operación. Éste software debe ser parte integrante del sistema de operación y estar registrado a favor de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con los derechos de autor, lo que deberá acreditar con carta expedida por el titular de los derechos de autor y licencia de uso vigente; así como documento que ampare del registro ante el INDAUTOR, adjuntando en su propuesta técnica capturas de pantalla y descripción de funcionamiento, no se aceptan sistemas open source, libres o demos.

Deberá contar con un sistema para la elaboración de formularios Full web, integrados de manera nativa al software base de operación, para lo cual, el sistema deberá de ser parte integrante de la aplicación de operación y **VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con autorización escrita del titular de los derechos de autor para modificar el código y el aplicativo adjuntando a su propuesta carta expedida por el titular de los derechos de autor y licencia de uso vigente anexando documento que ampare el registro que acredite la propiedad intelectual.

Todos los Programas de cómputo a desarrollar necesarios para la prestación del servicio serán propiedad del Instituto FONACOT deberá entregarlos al finalizar el contrato, así como los códigos fuente al Administrador del Contrato. La calidad mínima de las aplicaciones que desarrolle **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, para el instituto serán las que marque el modelo de madurez de capacidades en desarrollo de software (CMMI) su nivel 3 en versión DEV por lo cual **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, adjuntará en su propuesta comprobante de certificado, y una carta dirigida comprometiéndose a ceder los derechos de los desarrollos derivados de la prestación del servicio a favor del instituto.

Los sistemas de operación para la prestación del servicio deberán ser 100% configurables, esto es, desarrollados en específico por él mismo para su operación, lo anterior a fin de contar con las facultades suficientes para poder realizar las modificaciones necesarias a petición del Instituto INFONACOT. Para lo cual deberá estar registrado a favor de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, contará con los derechos del autor, lo que deberá acreditar con carta expedida por el titular de los derechos de autor y licencia de uso vigente, así como documento que acredite el registro ante el INDAUTOR, mismo que anexará dentro de su propuesta técnica

V. MUESTRAS

No aplica.

VI. LUGAR, PLAZO Y HORARIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
LUGAR.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000060 www.ccgvic.com



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., contará con un centro de atención principal ubicado en el área metropolitana a no más de 200 kilómetros de las oficinas centrales del Instituto FONACOT y mínimo un centro de atención alterno a 5 km máximo del centro principal y otro centro alterno, ubicado en una Ciudad dentro de la República Mexicana en una zona de sismicidad "A" para cumplir con el plan de recuperación en caso de desastres marcado en el punto II.1.14. CONTINGENCIA

PLAZO.

El contrato que se derive del presente procedimiento tendrá una vigencia a partir del hábil siguiente al fallo y hasta el 31 de julio de 2021.

HORARIO.

El horario de la prestación del servicio será de lunes a domingo de 8:00 a 22:00 horas (horario de la Ciudad de México), de conformidad con las características técnicas de este Anexo.

VII. PLAZO PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

El plazo para la suspensión del servicio será de 5 (cinco) días hábiles, cuando en la prestación del servicio se presente caso fortuito o de fuerza mayor de acuerdo a la LAASSP.

VIII. PAGO

El pago se realizará de conformidad con el artículo 51 de La Ley, contra facturas a mes vencido de los servicios proporcionados en el mes inmediato anterior y el entregable 1 "Reporte de Operación", previamente autorizados por el administrador del contrato, dicho pago se efectuará dentro de los 20 días naturales posteriores a la presentación del Comprobante Fiscal Digital por Internet CFDI (factura electrónica impresa y archivo XML).

Los CFDI's (facturas) deberán contar con el visto bueno del administrador del contrato y con los requisitos fiscales vigentes señalados en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación Aplicable en los Estados Unidos Mexicanos, por lo que deberán:

1. Presentar comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI), en archivo XML y la representación de dichos comprobantes en documento impreso en papel, que reúnan los requisitos fiscales respectivos vigentes al momento de la emisión, en la que indique el servicio prestado desglosado y de ser posible el número de contrato que lo ampara. Dichos comprobantes serán enviados y entregados en las oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT, ubicadas en Avenida Insurgentes Sur No. 452, 4° Piso, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal, en la Subdirección General Comercial, así mismo deberá ser enviada a los correos electrónicos jose.cruz@fonacot.gob.mx con copia

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312N4A
contacto@ccgvic.com

Caizada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000061 www.ccgvic.com



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"

a marco.iribe@fonacot.gob.mx en un horario de labores de las 9:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.

2. Los comprobantes fiscales deben emitirse por los actos o actividades que se realicen, dichos comprobantes deben de cumplir con las especificaciones que determine el Servicio de Administración Tributaria (SAT), considerando el Anexo 20 "Guía de llenado de los comprobantes fiscales digitales por Internet" y de ser posible el número de contrato que ampara dicha factura.

El pago, quedará condicionado, proporcionalmente, al pago y/o deducción que el prestador de servicio deba efectuar por concepto de penas convencionales y/o deductivas.

Tratándose de pagos en exceso que haya recibido el prestador del servicio, este deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación. En los casos de prórroga para el pago de Créditos Fiscales, los recargos se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales desde la fecha del pago, hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición del Instituto FONACOT, de conformidad con lo establecido en el artículo 51, párrafo tercero y cuarto de La Ley

En caso de que GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., presentara sus facturas con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos de los artículos 89 y 90 de El Reglamento de la LAASSP.

El prestador de servicios podrá modificar el número de cuenta y el nombre de la Institución bancaria, sin que sea necesario modificar el contrato, siempre que el representante legal dé aviso por escrito al Instituto FONACOT por lo menos con 10 (diez) días naturales de anticipación a la presentación de la factura.

IX ENTREGABLES

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., entregará reportes diarios, semanales y mensuales de los servicios proporcionados a los trabajadores, centros de trabajo y ciudadanía en general, los entregables requerirán la aceptación y visto bueno de la Subdirección General Comercial.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., realizará un análisis de los servicios otorgados de forma trimestral, para en su caso, presentar una mejora del mismo.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

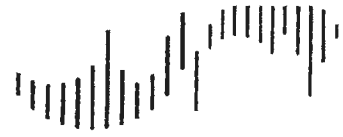
RFC: GVI 140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Ccl. Álamos CDMX

000062
www.ccgvic.com



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
 CONVOCATORIA PARA LA
 LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
 No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., contará con un sistema de generación y manejo de reportes que tenga la capacidad de ofrecer las siguientes funcionalidades:

5. Categorizar los reporte en rubros de acuerdo al proceso por el cual entró/salió cada llamada.
6. Generación de reportes en tiempo real, históricos, semanales, mensuales e integrados.
7. Personalización de reportes para su entrega en demanda.
8. Revisar y administrar las horas-estación utilizadas.

REPORTES A ENTREGAR

No.	NOMBRE DEL REPORTE	CONTENIDO	FRECUENCIA DEL REPORTE	FORMA DE ACCESO	TIPO DE ARCHIVOS
1.	Reporte de Operación	Operación de llamada (histórico y diario); Tiempo total de horas-estación trabajadas y tiempo total trabajado. <i>Inbound y Outbound</i> Llamadas atendidas Llamadas abandonadas Llamadas filtradas IVR % de abandono ASA % de llamadas contestadas por IVR en los primeros 20 segundos Ubicación geográfica de la llamada Tipo de teléfono (celular o fijo) <i>Service Level</i> Llamadas <i>Outbound</i> (marcadas) Llamadas <i>Outbound</i> (conectadas) Total <i>chats</i> Chats contestados Chats abandonados ASA Chát % abandono <i>Chat</i> Ubicación geográfica del contacto <i>Service level Chat</i> E-mail recibidos E-mail contestados ASA mail Email no abiertos SMS enviados exitosos Robots enviados exitosos E-mail enviados exitosos Staff (histórico y diarios): número de asesores por medias horas.	Diario Semanal Mensual Al corte respectivo	En línea via http, NUBE, FTP o E-mail designado por el Prestador del servicio	Excel con gráficas o PDF

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
 BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
 REPRESENTANTE LEGAL
 CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A
 contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
 Col. Álamos CDMX

000063
 www.ccgvic.com



[Handwritten signature in blue ink]

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
 CONVOCATORIA PARA LA
 LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
 No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
 INSTITUTO FONACOT"

2	Espera del trabajador o centro de trabajo en línea.	Tiempo de espera del trabajador o centro de trabajo en la línea antes de ser atendido por un Asesor en intervalos de 20 segundos hasta los 300 segundos por día	Diario Semanal Mensual Al corte respectivo	En línea vía http, NUBE, FTP o E-mail designado por el Prestador del servicio	Excel con gráficas o PDF
3	Detalle de llamadas de entrada	Concepto o motivo de llamada. La tipificación será determinada por la Convocante. Llamadas atendidas por Ejecutivo Duración de la llamada Tiempo promedio de respuesta. Tiempo promedio en espera. Reporte detallado de llamadas: Concepto o motivo de la llamada Hora, fecha y duración de la llamada. Nombre del trabajador. Ejecutivo telefónico que atendió la llamada- Número telefónico/e-mail Estatus de llamada (primera vez de llamada o llamada subsecuente). Ubicación geográfica de la llamada Tipo de teléfono (celular o fijo)	Diario Semanal Mensual Al corte respectivo	En línea vía http, NUBE, FTP o E-mail designado por el Prestador del servicio	Excel con gráficas o PDF
4	Detalle de llamadas de salida	Concepto o motivo de llamada: Fecha, hora y duración de llamada Ejecutivo telefónico que atendió/realizó la llamada. Número telefónico/e-mail Nombre del trabajador o centro de trabajo Número de trabajador o centro de trabajo Relación de llamadas locales y de larga distancia por estación Relación de llamadas por hora Total de contactos netos y efectivos por estación	Diario Semanal Mensual Al corte respectivo	En línea vía http, NUBE, FTP o E-mail designado por el Prestador del servicio	Excel con gráficas o PDF
5	Detalle de llamadas de Validación de Datos de los Trabajadores y Referencias Personales.	Concepto o motivo de llamada: Fecha, hora y duración de llamada Ejecutivo telefónico que atendió/realizó la llamada. Número telefónico Nombre del trabajador o centro de trabajo Número de trabajador o centro de trabajo Relación de llamadas locales y de larga distancia por estación	Diario Semanal Mensual Al corte respectivo	En línea vía http, NUBE, FTP o E-mail designado por el Prestador del servicio	Excel con gráficas o PDF

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
 BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
 REPRESENTANTE LEGAL
 CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
 contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
 Col. Álamos CDMX

000064
 www.ccgvic.com



(Handwritten signature and initials)

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
 CONVOCATORIA PARA LA
 LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
 No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
 INSTITUTO FONACOT"

		Relación de llamadas por hora. Total de validaciones efectivas y no efectivas por estación. Tipificación de llamadas no exitosas. Tiempos de atención (mínimo, máximo y promedio).			
6	Detalle de Invitaciones	Nombre de la Invitación: Fecha y hora Medio de contacto: SMS E-mail Llamada con Asesor Llamada con robot Ejecutivo que atendió la Invitación Número telefónico/e-mail Nombre del trabajador Número de trabajador Envíos realizados por Invitación Relación de envíos por hora (por medio de contacto) Total de contactos netos y efectivos por Invitación.	Semanal Mensual Al corte respectivo	En línea vía http, NUBE, FTP o E-mail designado por el Prestador del servicio	Excel con gráficas o PDF
7	Desempeño de atención de llamadas	Tiempo real e históricos de los asesores por grupo de atención Total de llamadas <i>Inbound</i> atendidas Total de llamadas <i>Outbound</i> realizadas	Semanal Mensual Al corte respectivo	En línea vía http, NUBE, FTP o E-mail designado por el Prestador del servicio	Excel con gráficas o PDF
8	Distribución de llamadas IVR	Distribución o menú del IVR Total de llamadas Duración promedio Distribución geográfica Tipo de teléfono (celular o fijo)	Semanal Mensual Al corte respectivo	En línea vía http, NUBE, FTP o E-mail designado por el Prestador del servicio	Excel con gráficas o PDF
9	Análisis de trabajador	Distribución geográfica de trabajadores Tipo de trabajador (vigente o potencial) Tipo de teléfono (celular o fijo)	Semanal Mensual Al corte respectivo	En línea vía http, NUBE, FTP o E-mail designado por el Prestador del servicio	Excel con gráficas o PDF
10	Preafiliaciones generadas por CAT	Número de preafiliaciones de trabajadores o centros de trabajo generadas por día y por Asesor Telefónico Número de preafiliación. Folio de cita (en su caso). Distribución geográfica de trabajadores y centros de trabajo preafiliados.	Semanal Mensual Al corte respectivo	En línea vía http, NUBE, FTP o E-mail designado por el Prestador del servicio	Excel con gráficas o PDF
11	Resumen de Invitaciones (llamadas <i>outbound</i>)	Fecha de inicio y término de la Invitación Número y % de trabajadores contactados y en proceso	Semanal Mensual Al finalizar la Invitación	En línea vía http, NUBE, FTP o E-mail designado	Excel con gráficas o PDF

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
 BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
 REPRESENTANTE LEGAL
 CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
 contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
 Col. Álamos CDMX

000065

www.ccgvic.com



[Handwritten signatures and marks in blue ink]

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
 CONVOCATORIA PARA LA
 LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
 No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"

		Detalle de contactos efectivos Número de intentos de trabajadores no contactados, % y causas. RESUMEN DE CONTACTOS: Gran total de contactos efectivos y en proceso % de la base entregada % de efectividad en el contacto Disposiciones.		por el Prestador del servicio	
12	Concertación de Citas	Citas que se generaron en el mes en curso, creadas, confirmadas, calificadas, reagendadas y canceladas	Semanal Mensual	En línea vía http, NUBE, FTP o E-mail designado por el Prestador del servicio	Excel con gráficas o PDF
13	Tipificación de citas	Información relativa a todas las citas que sean creadas, confirmadas, reagendadas y canceladas por los trabajadores	Semanal Mensual	En línea vía http, NUBE, FTP o E-mail designado por el Prestador del servicio	Excel con gráficas o PDF
14	Disponibilidad de troncales telefónicas	Información relativa del funcionamiento diario de las troncales telefónicas	Diario Semanal Mensual	En línea vía http, NUBE, FTP o E-mail designado por el Prestador del servicio	Excel con gráficas o PDF
15	Programas Federales	Información diaria relativa a la atención a la ciudadanía como parte de los Programas Federales a los que se incluya al Instituto FONACOT Número de llamadas atendidas Distribución geográfica. Tipificación de llamada.	Diario Semanal Mensual	En línea vía http, NUBE, FTP o E-mail designado por el Prestador del servicio	Excel con gráficas o PDF

Estos reportes son los mínimos de operación, el Instituto FONACOT a través del Administrador del contrato notificará de así requerirlo, al Prestador del servicio nuevos reportes con 10 días naturales de anticipación, sin que estos impliquen el uso de una herramienta diferente o datos diferentes a los obtenidos por el Prestador del servicio.

Los sistemas de operación para la prestación del servicio deberán ser 100% configurables, esto es, desarrollados en específico por él mismo para su operación, lo anterior a fin de contar con las facultades suficientes para poder realizar las modificaciones necesarias a petición del Instituto INFONACOT.

Para lo cual deberá estar registrado a favor de GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., contará con los derechos del autor, lo que deberá acreditar con carta

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
 BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
 REPRESENTANTE LEGAL
 CARLOS SANDOVAL OJEDA

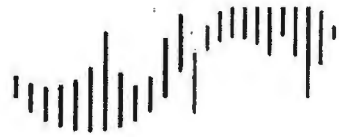
RFC: GVI140312 N4A
 contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
 Col. Álamos CDMX

000066 www.ccgvic.i



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
 CONVOCATORIA PARA LA
 LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
 No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
 INSTITUTO FONACOT"

expedida por el titular de los derechos de autor y licencia de uso vigente, así como documento que ampare el registro ante el INDAUTOR, mismo que anexará dentro de su propuesta técnica.

X NIVELES DE SERVICIO.

INDICADOR	PORCENTAJE MENSUAL DEL NIVEL DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Disponibilidad del servicio	99.8% mínimo	Porcentaje de número de llamadas atendidas con respecto al total de llamadas de entrada durante el intervalo de tiempo establecido.
Porcentaje de llamadas contestadas por IVR en los primeros 20 segundos (Tiempo de Atención)	99% mínimo	Porcentaje de llamadas atendidas por IVR en los primeros 20 segundos, con relación al total de llamadas de entrada, sin contar las llamadas abandonadas.
Velocidad promedio en el que contestan los asesores (tiempo de espera)	Máximo 20 segundos en el 95% de los casos.	Porcentaje de Tiempo de espera máximo de 20 segundos en que es atendida la llamada por un asesor telefónico una vez que se eligió la opción del menú del IVR, respecto del total de llamadas de entrada.
Porcentaje de llamadas abandonadas	Menor al 5%	Porcentaje de llamadas abandonadas respecto del total de llamadas de entrada.
Porcentaje de Chats abandonados	Menor al 3%	Porcentaje de chats abandonados respecto del total de chats recibidos, sin considerar los abandonados por el trabajador.
E-mails contestados sobre E-mails recibidos	100%	Porcentaje de E-mails contestados con respecto a los E-mails recibidos
Grabación de llamadas (entrada y salida)	100%	Grabación de llamadas recibidas y atendidas por asesor telefónico, así como las de salida efectuadas por asesor telefónico.
Quejas sobre el servicio	1%	Porcentaje de quejas recibidas por mal servicio, reportadas por los trabajadores y centros de trabajo con respecto a cualquiera de los servicios brindados por el Centro de Atención Telefónica

XI. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO PLURIANUAL DE SERVICIO.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., en caso de resultar adjudicado deberá garantizar el fiel y exacto cumplimiento del contrato, mediante fianza expedida por institución autorizada legalmente para ello, conforme a lo que establecen los artículos 48 fracción II y 49 fracción II de La Ley y el artículo 87 del Reglamento de la Ley, por el importe del 10% (Diez por ciento) del monto total por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate, debiendo ser renovada cada ejercicio fiscal por el monto máximo a ejercer en el mismo, la cual deberá presentarse para el primer ejercicio fiscal a más tardar dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del contrato y para los ejercicios subsecuentes deberá ser dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio fiscal que corresponda. La renovación señalada deberá realizarse conforme a lo dispuesto por la fracción II y el último párrafo del artículo 103 del Reglamento de la Ley, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, la cual deberá entregarse en

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD.

REPRESENTANTE LEGAL

CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A

contacto@ccgvic.com

Colizada de Tlalpan No. 609

Col. Álamos CDMX

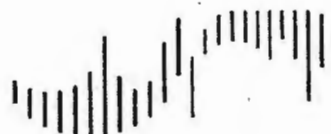
000067

www.ccgvic.com



[Handwritten signature and initials in blue ink]

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

la Dirección de Recursos Materiales y Servicios, sito en Avenida Insurgentes Sur No. 452, 1° Piso,
Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760., Ciudad de México.

XII. GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.

~~No aplica.~~

XIII PENA CONVENCIONAL Y DEDUCTIVAS.

XIII.1. PENAS CONVENCIONALES

En términos de lo previsto por los artículos 53 de La Ley, 95 y 96 de El Reglamento, el Instituto FONACOT, aplicará al prestador del servicio penas convencionales por atraso en la prestación del servicio, de conformidad con lo siguiente:

4. Se aplicará una penalización del 1% del monto máximo total del contrato sin considerar IVA, por cada día natural de atraso al Instalar, configurar y poner a punto el Centro de Atención Telefónica de acuerdo a lo establecido en el apartado II "Descripción de los servicios" de este Anexo Técnico, a partir del inicio de la vigencia del contrato.
5. Se aplicará una penalización del 1% del monto máximo total del contrato sin considerar IVA, por cada día natural de atraso, al integrar su centro de atención principal como nodo de la red VPN MPLS del Instituto FONACOT en un período no mayor a dos semanas después de la fecha del fallo, con el objeto de tener una conexión directa con el sistema de crédito del Instituto FONACOT y/o cualquier sistema que el Administrador del Contrato decida. De acuerdo a lo establecido en el apartado II.3. INFRAESTRUCTURA Y RECURSO HUMANO
6. Se aplicará una penalización del 0.5% del monto máximo total del contrato sin considerar IVA, por cada hora de atraso después de las 12 horas con las que cuenta **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, para trasladar la operación del centro principal a uno alternativo en caso de contingencia de acuerdo a lo estipulado en el apartado II.1.14. Contingencia. Para el pago de las penas convencionales, el Instituto FONACOT informará por escrito al prestador de servicios el cálculo de la pena a la que se hizo acreedor, indicando el número de días de atraso, así como la base para su cálculo y el monto a que se hizo acreedor.

Para efectuar este pago, el prestador de servicios contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación a través de referencia bancaria que se genera el mismo día en el que efectuará el pago la cual será proporcionada por la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000068 - www.ccgvic.i





“CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT”

En el supuesto de que el cálculo de la penalización contenga centavos, el monto se ajustará a pesos, de tal suerte que las que contengan cantidades que incluyan de 1 hasta 50 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata inferior y las que contengan de 51 a 99 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata superior.

La acumulación de dichas penas no excederá del importe de la garantía del cumplimiento del contrato, es decir del 10% (diez por ciento) antes de I.V.A. del importe total del contrato, de conformidad con el Artículo 53 de La Ley y 96 de El Reglamento.

En el entendido de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dicha penalización, ni la contabilización de la misma para hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de que la Convocante pueda optar entre exigir el cumplimiento del contrato o rescindirlo, de conformidad a lo establecido en el Artículo 54 de La Ley.

XIII.2. DEDUCTIVAS

De acuerdo con lo previsto por los artículos 53 BIS de La Ley y 97 de El Reglamento, el Instituto FONACOT aplicará al prestador del servicio, deductivas de conformidad con lo siguiente:

24. Se aplicará una deductiva del 0.5% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada persona del grupo Grupo Base (Staff) definido en el punto II.3.2.1., que falte y no sea sustituida en máximo 45 minutos.

25. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada fracción o punto porcentual debajo del 99.8% mensual de disponibilidad del servicio de acuerdo a lo solicitado en el apartado X NIVELES DE SERVICIO.

26. Se aplicará una deductiva del 1% de la cantidad que resulte de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada punto porcentual o fracción por debajo del 99% de las llamadas contestadas por IVR en un tiempo mayor a 20 segundos (tiempo de atención), de acuerdo a lo solicitado en el apartado X NIVELES DE SERVICIO.

27. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la cantidad que resulte de la facturación de servicios de entrada mensual sin considerar el IVA, por cada punto porcentual o fracción por debajo del 95% del tiempo de espera mayor a 20 segundos en que es atendida una llamada por un asesor telefónico una vez que se eligió la opción del menú del IVR, de acuerdo a lo indicado en el apartado X NIVELES DE SERVICIO.

28. Se aplicará una deductiva del 1% de la cantidad que resulte de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada punto porcentual o fracción o punto porcentual arriba del porcentaje solicitado, por tener una tasa de abandono mayor al 5% de las llamadas recibidas mensualmente de acuerdo a lo solicitado en el apartado X NIVELES DE SERVICIO.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Coizada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000069

www.ccgvic.i

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

29. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada fracción o punto porcentual arriba de lo solicitado por tener mensualmente una tasa de abandono mayor al 3% de Chats con respecto a los chats recibidos, sin considerar los abandonados por el trabajador, de acuerdo a lo solicitado en el apartado X NIVELES DE SERVICIO.

30. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada punto porcentual o fracción o punto porcentual abajo de lo solicitado, por no mantener mensualmente una tasa de E-mails contestados del 100% con respecto a los E-mails recibidos, de acuerdo a lo solicitado en el apartado X NIVELES DE SERVICIO.

31. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA por cada fracción o punto porcentual abajo del nivel solicitado, por no realizar la grabación del 100% de las llamadas recibidas y realizadas en el Centro de Atención Telefónica y mantenerlas almacenadas durante la vigencia del contrato para su consulta a partir de su grabación, de acuerdo a lo solicitado en el apartado X NIVELES DE SERVICIO.

32. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada décima porcentual arriba del 1% por quejas mensualmente recibidas imputables al prestador del servicio inherentes al servicio proporcionado por el Centro de Atención Telefónica del volumen total de interacciones realizadas en ese mismo periodo, de acuerdo a lo solicitado en el apartado X NIVELES DE SERVICIO.

33. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día hábil de atraso por la no entrega a la convocante del 100% de las grabaciones de las llamadas recibidas mensualmente dentro de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente de acuerdo a lo solicitado en el apartado II.1.9. Grabación de Llamadas.

34. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada reporte entregado con atraso, de acuerdo a la periodicidad solicitada de conformidad a lo señalado en el apartado IX "Entregables" del presente anexo; o bien, de acuerdo a las fechas que determine el Administrador del Contrato.

35. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual de los servicios sin considerar el IVA por cada día natural de atraso en la entrega de los informes con los datos de las Invitaciones enviadas los trabajadores y/o centros de trabajo, esto es a más tardar 5 días naturales una vez concluida el envío de la Invitación, de conformidad a lo señalado en el apartado II.1.12. Administración de Base de Datos.

36. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día natural de atraso al no atender las solicitudes de asistencia técnica requerida por el

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

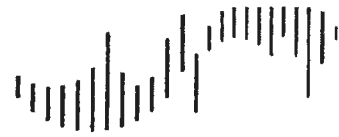
000070

www.ccgvic.com



ORVFC
VANGUARDIA

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

Instituto FONACOT a través del Administrador del contrato al siguiente día natural de realizada la solicitud de acuerdo a lo solicitado en el apartado II.2.2. Asistencia Técnica sin Costo Adicional.

37. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día natural de atraso para resolver las solicitudes de asistencia técnica, consideradas como manejo de información en un plazo no mayor de 3 días hábiles de acuerdo a lo solicitado en el apartado II.2.2. Asistencia Técnica sin Costo Adicional. .

38. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día natural de atraso por no resolver las solicitudes de asistencia técnica consideradas como rutinarias en un plazo no mayor a 3 días naturales de acuerdo a lo solicitado en el apartado II.2.2. Asistencia Técnica sin Costo Adicional.

39. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día natural de atraso para resolver las solicitudes de asistencia técnica consideradas como especiales, en el plazo determinado de común acuerdo con la convocante de acuerdo a lo solicitado en el apartado II.2.2. Asistencia Técnica sin Costo Adicional.

40. Se aplicará una deductiva equivalente al 0.5 % de la facturación mensual sin considerar el IVA por cada hora que no se pueda tener acceso al sistema de monitoreo de operación del Centro de Atención Telefónica solicitado en el apartado II.3. INFRAESTRUCTURA Y RECURSO HUMANO, durante el horario del servicio (8 a 22 horas horario de la Ciudad de México).

41. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora de atraso, una vez transcurrida la primer hora que tiene **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, para resolver las fallas técnicas de severidad 1 que se presenten durante la vigencia del contrato, contada a partir de la fecha y hora del reporte realizado por el Administrador del Contrato, de conformidad a lo indicado en el apartado II.2.1.Resolución de Fallas.

42. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora de atraso para resolver las fallas técnicas de severidad 2 que se presenten durante la vigencia del contrato, en un lapso no mayor a 2 horas contadas a partir de la fecha y hora del reporte realizado por el Administrador del Contrato, de conformidad a lo indicado en el apartado II.2.1.Resolución de Fallas.

43. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora de atraso para resolver las fallas técnicas de severidad 3 que se presenten durante la vigencia del contrato, en un lapso no mayor a 5 horas contadas a partir de la fecha y hora del reporte realizado por el Administrador del Contrato, de conformidad a lo indicado en el apartado II.2.1.Resolución de Fallas.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI 140312 N4A
contacto@ccgvic.com

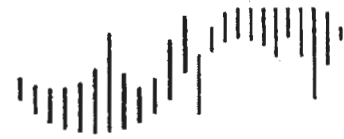
Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000071

www.ccgvic.com



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

44. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada falla adicional de severidad 1 o 2 que se presente en el lapso de tres días naturales de conformidad a lo indicado en el apartado II.2.1. Resolución de Fallas.

45. Se aplicará una deductiva equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día hábil de atraso, una vez transcurrido el tiempo que tiene para cubrir la vacante en caso de baja de alguno de los elementos que conforman el staff dentro de los 15 días naturales siguientes y comunicar el movimiento a la Convocante, mediante escrito y/o correo electrónico, de conformidad a lo solicitado en el apartado II.3.2. Recurso Humano.

46. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 0.1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, a partir de la cuarta hora y por cada hora subsecuente sin conexión con los Programas Federales de acuerdo al requerimiento señalado en el apartado II.3. Infraestructura y Recurso Humano.

Para el pago de las deductivas, el área requirente informará por escrito al prestador de servicios el cálculo de la deductiva a la que se hizo acreedor, por el incumplimiento parcial o deficiente en que haya incurrido el prestador de servicios.

Para efectuar este pago, el prestador de servicios contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación a través de referencia bancaria o a través de escrito de aceptación en el que manifieste que acepta el descuento en la factura correspondiente.

La acumulación de dichas deducciones no excederá del importe de la garantía del cumplimiento del contrato, es decir del 10% (diez por ciento) antes de I.V.A. del importe total del contrato.

XIV. NORMAS APLICABLES.

Para la prestación del servicio se solicitan las certificaciones de las siguientes Normas:

- Certificado ISO 9001:2008 en los procesos de actividades de Call Center que coincida con la dirección del centro principal y a nombre de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**
- Certificado del proceso MGCIC (Modelo Global de calidad para la Interacción con Clientes) anteriormente NECC o del modelo COPC, para poder ayudar a mejorar la calidad y satisfacción de los clientes o constancia de su proceso de certificación.
- Certificado de la norma internacional ISO/IEC 27001 o PCI DSS, con el objetivo de garantizar que cuenta con los controles necesarios para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del instituto FONACOT.
- Constancia del proceso de ISO 22301 con por lo menos dos implementadores certificados o escrito señalando que se encuentran en proceso de certificación.

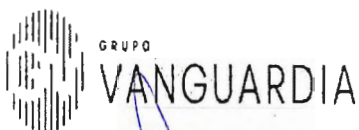
CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000072

www.ccgvic.r



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"

- Certificado ISO 20000 o equivalente.
- Constancia de cumplimiento de la norma de protección de datos personales del INAI cuando menos en segunda auditoría.

Mismas que **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, anexa en su propuesta técnica.

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., podrá en su caso presentar documentación que acredite que se encuentra en el proceso de recertificación siempre y cuando el certificado no tenga más de 30 días de haber expirado, su no presentación afectará la solvencia de la propuesta.

Si **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, cuenta con otras certificaciones adicionales con las cuales cuenta para prestación del servicio, enlistarlas y anexar documento que amparen las mismas en su propuesta.

XV. CONFIDENCIALIDAD.

Con motivo de la prestación del servicio el Instituto FONACOT proporcionará al prestador del servicio toda la información y documentación necesaria para el debido desempeño de sus funciones, misma que **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, se obligará a guardar y a hacer guardar estricta confidencialidad y reserva.

Toda la documentación que con motivo del presente contrato, el Instituto FONACOT entregue al prestador del servicio, así como toda la información que **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, desarrolle, será propiedad exclusiva de la Convocante, considerándose esta información como confidencial y privilegiada, por lo que estará protegida en todo momento como secreto industrial en términos de la Ley de la Propiedad Industrial, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, Ley Federal de Derecho de Autor, debiendo el prestador del servicio, guardar la secrecía y confidencialidad sobre la misma, obligándose a no usarla, copiarla, transmitirla o divulgarla a terceros sin consentimiento expreso y por escrito de la Convocante.

Lo anterior debe entenderse, como que **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, se abstendrá de manera directa o indirecta de editar, divulgar, publicar, comercializar, usar y modificar total o parcialmente, la información proporcionada, conocida, desarrollada u obtenida, por cualquier medio, sin la debida autorización de la convocante, respondiendo en caso contrario por los daños y perjuicios que se llegaran a ocasionar para ambas partes, en el entendido de que dichos actos podrán generar la rescisión del contrato. En caso de que la conducta desplegada por **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE**

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDÓVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000073

www.ccgvic.com



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

C.V., sea constitutiva de delito, en perjuicio de la Convocante, éste podrá proceder a hacer la denuncia correspondiente ante el ministerio público competente.

De la misma manera convienen en que la información confidencial a que se refiere esta cláusula, puede estar contenida en documentos, fórmulas, cintas magnéticas, programas de computadora, diskettes o cualquier otro material que tenga información jurídica, operativa, técnica, financiera, de análisis, compilaciones, estudios, gráficas o cualquier otro similar.

XVI. VISITA A LAS INSTALACIONES.

El Instituto FONACOT realizara una visita al centro principal de los licitantes que presenten propuesta a fin de verificar la veracidad de la información documental presentada en la propuesta técnica, la cual formara parte de la evaluación técnica y contara para ser susceptibles de evaluación por puntos y porcentajes, las fechas de las visitas se darán a conocer el día de la apertura de propuestas a los licitantes.

XVI.1. La Convocante realizará la visita a las instalaciones de los licitantes con el objeto de verificar que el Centro Principal cuente como mínimo con lo siguiente:

1. Un área destinada exclusiva para la prestación del servicio al Instituto, la totalidad de estaciones de trabajo incluyendo las que actualmente estén utilizando con otros trabajadores serán destinadas para la prestación del servicio al Instituto FONACOT y deberá estar aislada por muros fijos no removibles (vidrios, tabla roca, plafones, entre otros), y puertas que impidan el acceso a personal no autorizado con la capacidad de ampliar a corto plazo el número de estaciones presentando plano del área de trabajo con las estaciones actuales.
2. Las instalaciones eléctricas deberán contar con sistema(s) de tierra física, lo cual comprobará presentando el diagrama de tierras avalado por perito autorizado por la Secretaría de Energía (SENER) u otra entidad certificadora u otra entidad certificadora para verificar instalaciones eléctricas. La certificación no deberá tener una antigüedad mayor a un año.
3. Equipo de suministro de energía ininterrumpida (UPS) en redundancia con un tiempo mínimo de 10 minutos de soporte eléctrico, con conexiones eléctricas y circuitos separados de la red normal y computacional, que deberá acreditar con el cálculo de consumo de energía contra capacidad del equipo, firmado por un perito autorizado por la Secretaría de Energía (SENER) u otra entidad certificadora u otra entidad certificadora para verificar

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
contacto@cogvic.com

Calzada de Tlalpon No. 609
Col. Álamos CDMX

000074

www.cogvic.com

GRUPO
VANGUARDIA

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

instalaciones eléctricas, anejará cédula profesional del mismo, asimismo deberá comprobar contar con los equipos presentando la descripción del o los equipos, o mediante facturas, contratos de arrendamiento y contratos de servicio.

4. Dos plantas de emergencia de energía eléctrica, con capacidad mínima para garantizar la operación en un 70 por ciento del Centro de Atención Telefónica, que acreditara con el cálculo de consumo de energía contra capacidad del equipo, firmado por un perito autorizado por la Secretaría de Energía (SENER) u otra entidad certificadora u otra entidad certificadora para verificar instalaciones eléctricas, anexando cedula profesional del mismo, así como presentar la descripción del equipo.
5. Acometidas de enlaces de comunicación que sean a través de fibra óptica, cobre y microonda. comprobar presentando fotografías, descripción del o los equipos o mediante facturas, contratos de arrendamiento o contratos de servicio.
6. Sistema de cableado estructurado mínimo CAT 6, con (capacidad de transmisión de 1 GB), lo cual se deberá comprobar presentando documento que ampare la certificación del cableado emitida por RCDD o documento que ampare su certificación (emitida por la BICSI).
7. Las estaciones de trabajo para el personal asignado para el otorgamiento del servicio, deberá contar con sistema operativo y software de protección contra malware vigente y actualizado. Lo cual deberá comprobar presentando físicamente las estaciones, además de facturas, contratos de arrendamiento o contratos de servicio.
8. Dispositivos de monitoreo de accesos CCTV, lo cual se deberá comprobar presentando físicamente los equipos, así como la descripción de los equipos. El cual debe incluir, copia de las facturas, contratos de arrendamiento o contratos de servicio.
9. Presentar físicamente el sistema, la impresión de las pantallas, los modelos de datos o diagramas de entidad-relación de la base de datos del sistema de Centro de Contacto para el registro, consulta, administración y seguimiento de información; el sistema que permite concertar, administrar, cancelar y reprogramar citas de los trabajadores.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000075

www.ccgvic.com

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL
INSTITUTO FONACOT"

10. Contar con un sistema de monitoreo de eventos en Red en tiempo real, de dispositivos internos y externos, más los enlaces. Deberá usar software y hardware de propósito específico, no se aceptará software de uso libre, opensource o demos. Deberá acreditarlos dentro de propuesta técnica con copia de la factura y licencia a nombre del prestador del servicio. El monitoreo de la red se realizará con un sistema para monitorear redes a través de un servidor que revise todos los dispositivos activos, notificando la falla automáticamente.
11. Mostrar evidencia de conectividad actual con el centro alterno mediante enlaces dedicados que soporten las cargas de trabajo solicitadas por la convocante, una conexión punto a punto o una VPN encriptada adjuntado en su propuesta constancia de la propiedad del equipo con la que implementará el servicio, cálculos de ingeniería y factibilidad, anexándolo en la parte correspondiente al plan de Continuidad.
12. Plan de protección civil vigente del inmueble principal en el que se prestará el servicio avalado por la autoridad competente, así como un dictamen de seguridad estructural posterior al 19 de septiembre del 2017, firmado por un DRO, adjuntando copia de la cedula profesional del mismo.
13. Portal web con indicadores de negocio dedicado y configurable para la convocante. El portal tendrá la forma de un tablero de control con nivel de acceso personalizado por perfil de usuario, con indicadores relativos a la operación, calidad, disponibilidad, tiempo de respuesta, abandono de llamadas, agentes activos, agentes desconectados, número de llamadas recibidas, número de llamadas atendidas, estatus de la actividad de los agentes, porcentaje de la calidad en el servicio, monitoreo de llamadas en tiempo real, intervención silenciosa en las llamadas, productividad por agente.
14. Deberá contar con una mesa de ayuda que brinde apoyo a las sucursales del Instituto FONACOT por fallas en el servicio. La plataforma utilizada en la mesa de ayuda deberá estar certificada en mínimo 7 procesos de ITIL y será verificable en la página de la certificadora PINK-ELEPHANT; GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., incluirá en su propuesta la marca y modelo de la plataforma utilizada así como, capturas de pantalla de la misma y será verificable durante la visita.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

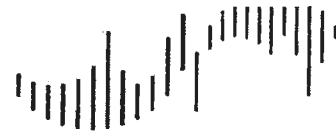
RFC: GVI 140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000076 www.ccgvic.com



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"

15. Deberá contar con autenticación de dos pasos siendo uno de esos pasos el control biométrico para obtener acceso al sistema. Lo anterior, se verificará con la información incluida en la propuesta técnica y se verificará en la visita al centro principal de **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**
16. En la visita se verificará la operatividad y funcionalidad de los sistemas solicitados en el apartado II.3. INFRAESTRUCTURA Y RECURSO HUMANO.

INFRAESTRUCTURA

1. Que se demuestre la operación de las funciones del sistema de inteligencia artificial.
2. El sistema de guías interactivas.
3. El sistema "Text to speech".
- 4.- La funcionalidad de casos de uso de los procesos de atención al cliente del sistema BPM.
5. Grabación abierta de los scripts 100% configurables al tipo de invitación y encuesta que solicite al administrador del contrato.
6. Funcionalidad de una herramienta CONFIGURABLE, integrada a su plataforma, que le permita diseñar plantillas de encuestas y/o Invitaciones específicas.

RECURSO HUMANO.

7. Operación del sistema de recursos humanos.
8. Se revisará la aplicación ejecutable con la liga web para ingresar de forma remota para consulta, registro, administración y seguimiento de la herramienta de citas.

XVI.2. El Site del centro principal deberá contar al menos con lo siguiente:

1. Sistema de aire acondicionado de precisión, así como controles de humedad y temperatura, la cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos y la factura de compra.
2. Dispositivos de monitoreo de accesos CCTV, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos, copia de la factura de compra o contratos de arrendamiento, para lo cual deberá contener la descripción de los equipos, debe estar vigente y celebrado entre el arrendador y el prestador del servicio.
3. Sistema de control de acceso para la puerta principal, site de cómputo y entrada al área de CAT automatizado tales como lectores de tarjeta, biométricos, retinas, entre otros; lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos, copia de la factura de compra o contratos de arrendamiento, para lo cual deberá contener la descripción de los equipos, debe estar vigente y celebrado entre el arrendador y el prestador del servicio.

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI I40312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000077 www.ccgvic.com



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"

4. Sistema de detección y extinción de fuego con base en gas FM200, o de sistemas de extinción diferentes, con beneficios ambientales y mayor efectividad, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción de o los equipos.
5. El SITE de computo deberá contar mínimo con la siguiente distribución: una área de servidores con puerta y control de acceso, así como, piso falso y sistema de seguridad, una área de telecomunicaciones con puerta propia y control de acceso biométrico independiente, dividido del área de servidores y finalmente una área de energía con puerta y control de acceso independiente. Para lo cual GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., en su propuesta presentara layout de las tres áreas y fotografías de los componentes solicitados.
6. Escrito en el que garantice la posesión del equipamiento, anteriormente mencionado, por lo menos el tiempo de duración del contrato derivado del presente procedimiento.

La descripción del o los equipos deberá incluir marca, modelo, número de serie y características técnicas.

Con motivo de la visita a las instalaciones la convocante realizará la evaluación al centro principal y su Site a través del formato de "Visita a las Instalaciones", mismo que debe estar en condiciones de operar sin importar que este ocupado en la operación habitual de GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., únicamente verificando la existencia y fidelidad de lo ofertado.

XVII. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

Conforme al artículo 84, penúltimo párrafo del Reglamento de la LAASSP, el servidor público responsable de administrar y verificar el cumplimiento del contrato por el Instituto FONACOT será el Ing. Marco Antonio Iribe Murrieta, Subdirector General Comercial, con domicilio en Avenida Insurgentes Sur No. 452, Piso 5, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760, Ciudad de México.

ÁREA TÉCNICA Y REQUIRENTE

ING. Marco Antonio Iribe Murrieta
Subdirector General Comercial

CIUDAD DE MÉXICO 31 DE JULIO DEL 2018
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD
REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS SANDOVAL OJEDA

RFC: GVI140312 N4A
contacto@ccgvic.com

Calzada de Tlalpan No. 609
Col. Álamos CDMX

000078

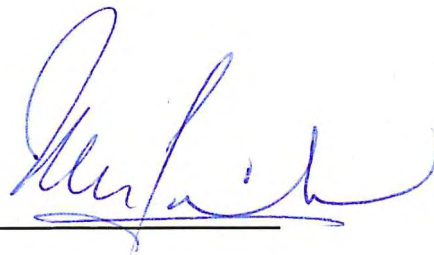
www.ccgvic.com



ANEXO II
PROPUESTA ECONÓMICA

El presente Anexo consta de 06 páginas, que van de la 01 a la 06, las cuales una vez rubricadas por las partes, formarán parte integrante del Contrato I-SD-2018-211.

Visto Bueno del Área Requirente





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:

“CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”

ANEXO 11

FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA

Ciudad de México, a 31 de julio del 2018.

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Presente.**

Yo C. Carlos Sandoval Ojeda, en mi carácter de representante legal de la empresa Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V., según se acredita en el Testimonio Notarial o instrumento jurídico No. 61,165 de fecha 24 de octubre de 2016, otorgado ante el Notario Público No. 169 del Distrito Federal, Lic. Miguel Ángel Beltrán Lara

El licitante a fin de integrar su cotización deberá considerar lo establecido en el **Anexo 13 “Características Técnicas del Servicio”**.

Los precios son en moneda nacional,

La vigencia de la cotización será por los ejercicios fiscales 2018, 2019, 2020 y 2021

Los precios serán fijos e inalterables durante la vigencia del contrato, así como su conformidad a las condiciones de pago establecidas en esta convocatoria. Aceptando que en caso de alguna suspensión del procedimiento por parte de la Secretaría de la Función Pública, la propuesta permanecerá vigente hasta en tanto quede sin efecto la suspensión:




INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
 CONVOCATORIA PARA LA
 LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
 No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:



“CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	MÍNIMOS DIARIOS (A)	MÁXIMOS DIARIOS (B)	NUMERO DE DIAS (C)	COSTO UNITARIO POR HORA ESTACION S/IVA (D)	SUBTOTAL MÍNIMO S/IVA (A * C * D) [E]	SUBTOTAL MÁXIMO S/IVA (B * C * D) [F]	I.V.A. MÍNIMO (E * 0.16) [G]	I.V.A. MÁXIMO (F * 0.16) [H]	TOTAL MÍNIMO CON IVA [E+G]	TOTAL MÁXIMO CON IVA [F+H]
COSTO POR HORA ESTACIÓN	1,342.72	2,237.71	12	\$ 129.98	\$ 2,094,320.95	\$ 3,490,290.55	\$ 335,091.35	\$ 558,446.49	\$ 2,429,412.30	\$ 4,048,737.04

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	MÍNIMOS DIARIOS (A)	MÁXIMOS DIARIOS (B)	NUMERO DE DIAS (C)	COSTO UNITARIO POR SERVICIO S/IVA (D)	SUBTOTAL MÍNIMO S/IVA (A * C * D) [E]	SUBTOTAL MÁXIMO S/IVA (B * C * D) [F]	I.V.A. MÍNIMO (E * 0.16) [G]	I.V.A. MÁXIMO (F * 0.16) [H]	TOTAL MÍNIMO CON IVA [E+G]	TOTAL MÁXIMO CON IVA [F+H]
COSTO POR SMS	14,000.00	23,333.33	12	\$ 0.83	\$ 139,440.00	\$ 232,399.97	\$ 22,310.40	\$ 37,183.99	\$ 161,750.40	\$ 269,583.96
COSTO POR CORREO ELECTRÓNICO	10,000.00	16,666.67	12	\$ 0.83	\$ 99,600.00	\$ 166,000.03	\$ 15,936.00	\$ 26,560.01	\$ 115,536.00	\$ 192,560.04
COSTO POR ROBOT	140,000.00	23,333.33	12	\$ 0.83	\$ 1,394,400.00	\$ 232,399.97	\$ 223,104.00	\$ 37,183.99	\$ 1,617,504.00	\$ 269,583.96
TOTAL					\$ 3,727,760.95	\$ 4,121,090.52	\$ 596,441.75	\$ 659,374.48	\$ 4,324,202.70	\$ 4,780,465.00

Atentamente


 C. Carps Sandoval Ojeda
 Representante Legal





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
 CONVOCATORIA PARA LA
 LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
 No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:

“CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	MÍNIMOS MENSUALES (A)	MÁXIMOS MENSUALES (B)	NÚMERO DE MESES (C)	COSTO UNITARIO POR HORA ESTACION S/IVA (D)	2018					
					SUBTOTAL MÍNIMO S/IVA (A * C * D) [E]	SUBTOTAL MÁXIMO S/IVA (B * C * D) [F]	I.V.A. MÍNIMO (E * 0.16) [G]	I.V.A. MÁXIMO (F * 0.16) [H]	TOTAL MÍNIMO CON IVA (E+G)	TOTAL MÁXIMO CON IVA (F+H)
COSTO POR HORA ESTACIÓN	40,281.6	67,131.2	4	\$ 129.98	\$ 20,943,209.47	\$ 34,902,853.50	\$ 3,350,913.52	\$ 5,584,456.56	\$ 24,294,122.99	\$ 40,487,310.06

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	MÍNIMOS DIARIOS (A)	MÁXIMOS DIARIOS (B)	NUMERO DE MESES (C)	COSTO UNITARIO POR SERVICIO S/IVA (D)	SUBTOTAL MÍNIMO S/IVA (A * C * D) [E]	SUBTOTAL MÁXIMO S/IVA (B * C * D) [F]	I.V.A. MÍNIMO (E * 0.16) [G]	I.V.A. MÁXIMO (F * 0.16) [H]	TOTAL MÍNIMO CON IVA [E+G]	TOTAL MÁXIMO CON IVA [F+H]
COSTO POR SMS	420,000	700,000	4	\$ 0.83	\$ 1,354,400.00	\$ 2,324,000.00	\$ 223,304.00	\$ 371,840.00	\$ 1,617,504.00	\$ 2,695,840.00
COSTO POR CORREO ELECTRÓNICO	300,000	500,000	4	\$ 0.83	\$ 996,000.00	\$ 1,660,000.00	\$ 159,360.00	\$ 265,600.00	\$ 1,155,360.00	\$ 1,925,600.00
COSTO POR ROBOT	420,000	700,000	4	\$ 0.83	\$ 1,394,400.00	\$ 2,324,000.00	\$ 223,104.00	\$ 371,840.00	\$ 1,617,504.00	\$ 2,695,840.00
TOTAL					\$ 24,728,009.47	\$ 41,210,853.50	\$ 3,956,481.52	\$ 6,593,736.56	\$ 28,684,490.99	\$ 47,804,590.06

Atentamente


 C. Carlos Sandoval Ojeda
 Representante Legal





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
 CONVOCATORIA PARA LA
 LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
 No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:

"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	MÍNIMOS MENSUALES (A)	MÁXIMOS MENSUALES (B)	NÚMERO DE MESES (C)	COSTO UNITARIO POR HORA ESTACIÓN S/IVA (D)	2019 - 2021					
					SUBTOTAL MÍNIMO S/IVA (A * C * D) [E]	SUBTOTAL MÁXIMO S/IVA (B * C * D) [F]	I.V.A. MÍNIMO (E * 0.16) [G]	I.V.A. MÁXIMO (F * 0.16) [H]	TOTAL MÍNIMO CON IVA (E+G)	TOTAL MÁXIMO CON IVA (F+H)
COSTO POR HORA ESTACIÓN	52,824	88,040	31	\$ 129.98	\$ 212,847,969.12	\$ 354,746,615.20	\$ 34,055,675.06	\$ 56,759,458.43	\$ 246,903,644.18	\$ 411,506,073.63

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	MÍNIMOS DIARIOS (A)	MÁXIMOS DIARIOS (B)	NUMERO DE MESES (C)	COSTO UNITARIO POR SERVICIO S/IVA (D)	SUBTOTAL MÍNIMO S/IVA (A * C * D) [E]	SUBTOTAL MÁXIMO S/IVA (B * C * D) [F]	I.V.A. MÍNIMO (E * 0.16) [G]	I.V.A. MÁXIMO (F * 0.16) [H]	TOTAL MÍNIMO CON IVA [E+G]	TOTAL MÁXIMO CON IVA [F+H]
COSTO POR SMS	420,000	700,000	31	\$ 0.83	\$ 10,806,600.00	\$ 18,011,000.00	\$ 1,729,056.00	\$ 2,881,760.00	\$ 12,535,656.00	\$ 20,892,760.00
COSTO POR CORREO ELECTRÓNICO	300,000	500,000	31	\$ 0.83	\$ 7,719,000.00	\$ 12,865,000.00	\$ 1,235,040.00	\$ 2,058,400.00	\$ 8,954,040.00	\$ 14,923,400.00
COSTO POR ROBOT	420,000	700,000	31	\$ 0.83	\$ 10,806,600.00	\$ 18,011,000.00	\$ 1,729,056.00	\$ 2,881,760.00	\$ 12,535,656.00	\$ 20,892,760.00
TOTAL					\$ 242,180,169.12	\$ 403,633,615.20	\$ 38,748,827.06	\$ 64,581,378.43	\$ 280,928,996.18	\$ 468,214,993.63

Atentamente


 C. Carlos Sandoval Ojeda
 Representante Legal





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:

"CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT"


Año	Meses / Días	Costo Mínimo (S/IVA) (A)	Costo Máximo (S/IVA) (B)	IVA Mínimo (A * 0.16) [C]	IVA Máximo (B * 0.16) [D]	TOTAL MÍNIMO CON IVA (A + C)	TOTAL MÁXIMO CON IVA (B + D)
12 Días Agosto	12 DÍAS	\$ 3,727,760.95	\$ 4,121,090.52	\$ 596,441.75	\$ 659,374.48	\$ 4,324,202.70	\$ 4,780,465.00
2018	4 MESES	\$ 24,728,009.47	\$ 41,210,853.50	\$ 3,956,481.52	\$ 6,593,736.56	\$ 28,684,490.99	\$ 47,804,590.06
2019 -2021	31 MESES	\$ 242,180,169.12	\$ 403,633,615.20	\$ 38,748,827.06	\$ 64,581,378.43	\$ 280,928,996.18	\$ 468,214,993.63
TOTAL GENERAL		\$ 270,635,939.54	\$ 448,965,559.22	\$ 43,301,750.33	\$ 71,834,489.48	\$ 313,937,689.87	\$ 520,800,048.70

IMPORTE CON LETRA:

Mínimo:	Doscientos setenta millones seiscientos treinta y cinco mil novecientos treinta y nueve pesos 54/100 MN Antes de IVA
Máximo:	Cuatrocientos cuarenta y ocho millones novecientos sesenta y cinco mil quinientos cincuenta y nueve pesos 22/100 MN Antes de IVA

Atentamente


C. Carlos Sandoval Ojeda
Representante Legal

- A. El número de licitación: No. LA-014P7R001-E380-2018
- B. Se deberá cotizar el precio unitario del servicio solicitado en el **Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio"**, para lo cual deberá requisitar el formato considerando la información contenida en el **Anexo 11**, para el caso de cotizar un servicio abierto solo se aceptará un precio unitario el cual se multiplicará por las cantidades mínimas y máximas solicitadas.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
CONVOCATORIA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
No. LA-014P7R001-E380-2018 PARA LA:

“CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”

- C. Subtotal de la propuesta.
- D. En su caso, los descuentos que se ofrezcan.
- E. Porcentaje e importe del impuesto al valor agregado.
- F. Importe total de la propuesta con número y letra.
- G. Vigencia de la cotización será por los ejercicios fiscales 2018, 2019, 2020 y 2021, los precios serán fijos durante la vigencia del contrato, así mismo manifestamos la conformidad a las condiciones de pago establecidas en esta convocatoria y aceptamos que en caso de alguna suspensión del procedimiento por parte de la Secretaría de la Función Pública, la propuesta permanecerá vigente hasta en tanto quede sin efecto la suspensión.
- H. Solamente serán consideradas para la evaluación económica las proposiciones que hayan cumplido con todos los requerimientos Legales, Administrativos y Técnicos, establecidos en la presente Convocatoria.
- I. Precios fijos y en ningún caso procederán ajustes, ya que la Convocante únicamente pagará el precio ofertado por GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO S.A. DE C.V. en caso de resultar ganador más el IVA correspondiente.

En caso de que la proposición económica no coincida con los términos de la propuesta técnica, la propuesta en su conjunto será desechada.

Se sugiere utilizar el **Anexo 11** que se integra en esta convocatoria, si se utiliza otro formato distinto deberá contener, los requisitos mínimos solicitados en el numeral **V.2. PROPOSICIÓN ECONÓMICA**, y el anexo antes mencionado.

Atentamente

C. Carlos Sandoval Ojeda
Representante Legal