

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

En la Ciudad de México, siendo las 11:00 horas, del día 14 de junio de 2022, derivado de la contingencia sanitaria por el virus SARS-COV-2 y que provoca la enfermedad COVID-19 y respetando las medidas de sanidad y seguridad, de acuerdo con el criterio normativo de interpretación TU 03/2020, para uso de medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología en la ejecución de actos públicos y reuniones institucionales en materia de adquisiciones y arrendamientos de bienes muebles, prestación de servicios de cualquier naturaleza, obras públicas y servicios relacionados con la mismas; emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, participan a través de video conferencia, los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente acta, con objeto de llevar a cabo la junta de aclaraciones a la Convocatoria de la Licitación indicada al rubro, de acuerdo a lo previsto en los artículos 33, 33 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante, **La Ley**), 45 y 46 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante, **RLey**), así como del numeral **III.4.1. JUNTA DE ACLARACIONES A LA CONVOCATORIA**.

El acto fue presidido por el Lic. Sergio Jair Romero Bonilla, Subdirector de Adquisiciones, servidor público facultado por la Convocante de conformidad con lo establecido en el inciso **d)** del numeral **9. NIVELES JERÁRQUICOS** del Título **VI. BASES Y LINEAMIENTOS** de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT, quien, al inicio de esta junta, y a través de video conferencia dio la bienvenida a todos los participantes.

El Lic. Sergio Jair Romero Bonilla, Subdirector de Adquisiciones, fue asistido a través video conferencia, por el representante del área Requiriente de la Subdirección General Comercial y del área técnica el representante de la Subdirección General de Productos Digitales, quien solventará las solicitudes de aclaración de carácter técnico, cuyos nombres aparecen al final de la presente Acta.

El Lic. Sergio Jair Romero Bonilla, Subdirector de Adquisiciones, señaló que se recibieron en tiempo y forma, de conformidad al artículo 33 Bis de **La Ley** y 46 del **RLey**, las solicitudes de aclaración a la Convocatoria y los escritos de interés, de los siguientes licitantes:

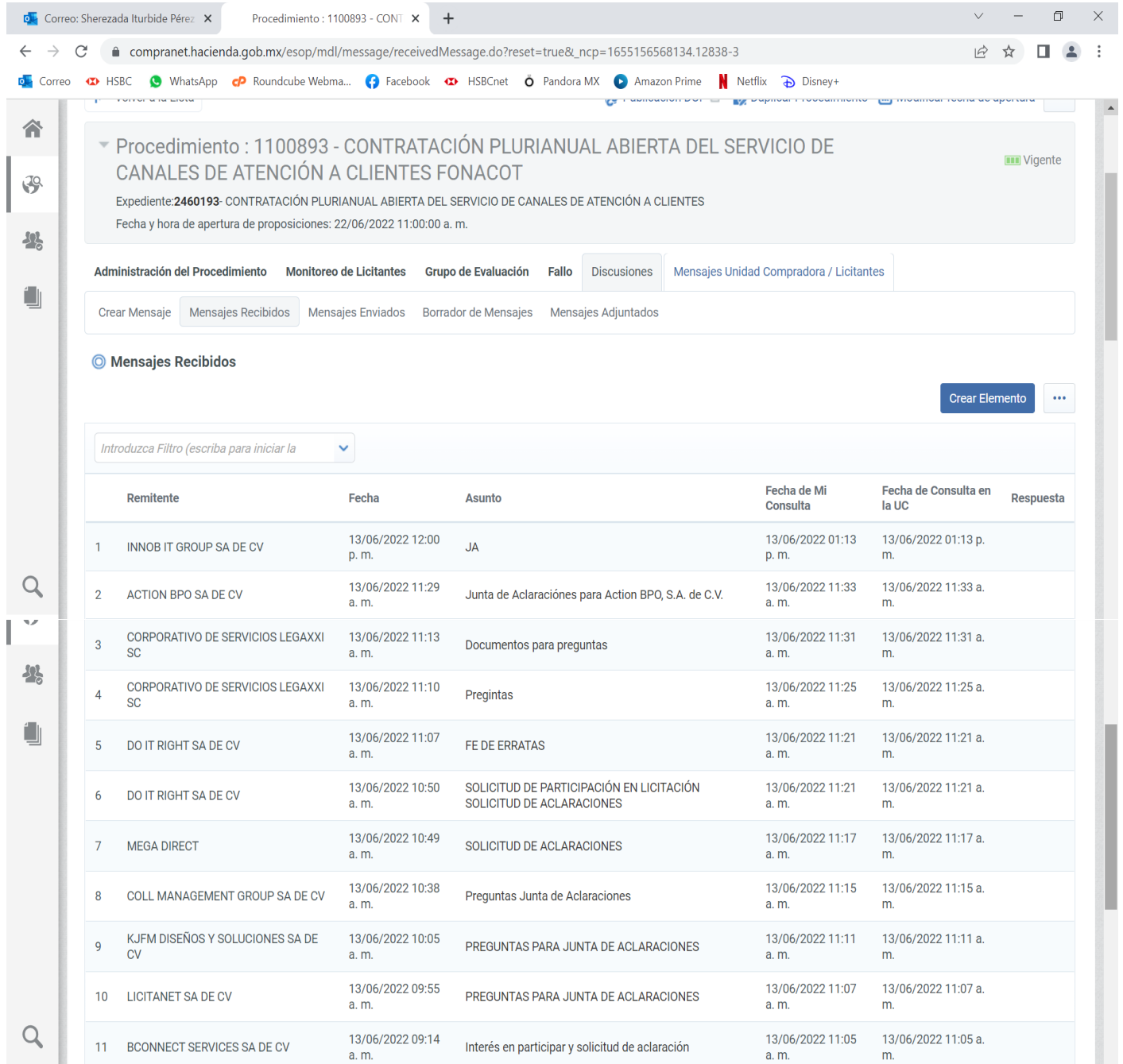
No.	NOMBRE, RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL	FORMA DE PRESENTACIÓN	No. DE PREGUNTAS	Escrito de Interés
1	GRUPO TELVISTA, S.A. DE C.V.	Electrónica	19	Si
2	FS ESTRATEGIA DIGITAL, S.A. DE C.V.	Electrónica	17	Si
3	SISTEVA, S.A. DE C.V.	Electrónica	27	Si
4	BERVEL, S.A. DE C.V.	Electrónica	4	Si
5	WISE INTERACTIONS, S.A. DE C.V.	Electrónica	2	Si
6	CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMÁTICA, S.A. DE C.V.	Electrónica	26	Si
7	BCONNECT SERVICES, S.A. DE C.V.	Electrónica	20	Si
8	LICITANET, S.A. DE C.V.	Electrónica	21	Si
9	KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES, S.A. DE C.V.	Electrónica	26	Si
10	COLL MANAGEMENT GROUP, S.A. DE C.V.	Electrónica	7	Si
11	MEGA DIRECT S.A. DE C.V.	Electrónica	15	Si
12	DO IT RIGHT, S.A. DE C.V.	Electrónica	7	Si

ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

Asimismo, se informa que se recibieron de forma extemporánea preguntas de los Licitantes: **Action BPO, S.A. de C.V., Innob IT Group, S.A. de C.V. y Corporativo de Servicios Legaxxi S.C.,** por lo que no se darán respuesta de conformidad con lo dispuesto en el artículo 46 fracción VI del **RLey**; sin embargo, podrán presentar repreguntas a las respuestas dadas por la convocante.

Se adjunta pantalla del sistema CompraNet:



Procedimiento : 1100893 - CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

Expediente: 2460193 - CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES

Fecha y hora de apertura de proposiciones: 22/06/2022 11:00:00 a. m.

Mensajes Recibidos

Remite	Fecha	Asunto	Fecha de Mi Consulta	Fecha de Consulta en la UC	Respuesta
1 INNOB IT GROUP SA DE CV	13/06/2022 12:00 p. m.	JA	13/06/2022 01:13 p. m.	13/06/2022 01:13 p. m.	
2 ACTION BPO SA DE CV	13/06/2022 11:29 a. m.	Junta de Aclaraciones para Action BPO, S.A. de C.V.	13/06/2022 11:33 a. m.	13/06/2022 11:33 a. m.	
3 CORPORATIVO DE SERVICIOS LEGAXXI SC	13/06/2022 11:13 a. m.	Documentos para preguntas	13/06/2022 11:31 a. m.	13/06/2022 11:31 a. m.	
4 CORPORATIVO DE SERVICIOS LEGAXXI SC	13/06/2022 11:10 a. m.	Preguntas	13/06/2022 11:25 a. m.	13/06/2022 11:25 a. m.	
5 DO IT RIGHT SA DE CV	13/06/2022 11:07 a. m.	FE DE ERRATAS	13/06/2022 11:21 a. m.	13/06/2022 11:21 a. m.	
6 DO IT RIGHT SA DE CV	13/06/2022 10:50 a. m.	SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN EN LICITACIÓN SOLICITUD DE ACLARACIONES	13/06/2022 11:21 a. m.	13/06/2022 11:21 a. m.	
7 MEGA DIRECT	13/06/2022 10:49 a. m.	SOLICITUD DE ACLARACIONES	13/06/2022 11:17 a. m.	13/06/2022 11:17 a. m.	
8 COLL MANAGEMENT GROUP SA DE CV	13/06/2022 10:38 a. m.	Preguntas Junta de Aclaraciones	13/06/2022 11:15 a. m.	13/06/2022 11:15 a. m.	
9 KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES SA DE CV	13/06/2022 10:05 a. m.	PREGUNTAS PARA JUNTA DE ACLARACIONES	13/06/2022 11:11 a. m.	13/06/2022 11:11 a. m.	
10 LICITANET SA DE CV	13/06/2022 09:55 a. m.	PREGUNTAS PARA JUNTA DE ACLARACIONES	13/06/2022 11:07 a. m.	13/06/2022 11:07 a. m.	
11 BCONNECT SERVICES SA DE CV	13/06/2022 09:14 a. m.	Interés en participar y solicitud de aclaración	13/06/2022 11:05 a. m.	13/06/2022 11:05 a. m.	

ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

12	CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMATICA SA DE CV	13/06/2022 08:51 a. m.	Anexo 4 y Preguntas para la Junta de Aclaraciones	13/06/2022 11:01 a. m.	13/06/2022 11:01 a. m.
13	WISE INTERACTIONS SA DE CV	13/06/2022 06:25 a. m.	INTERES EN PARTICIPAR Y ACLARATORIAS WISE	13/06/2022 10:59 a. m.	13/06/2022 10:59 a. m.
14	BERVEL SA DE CV	13/06/2022 12:27 a. m.	PREGUNTAS JUNTA DE ACLARACIONES	13/06/2022 10:56 a. m.	13/06/2022 10:56 a. m.
15	SISTEVA SA DE CV	12/06/2022 12:40 p. m.	Manifiesto de interés en participar y preguntas	13/06/2022 10:54 a. m.	13/06/2022 10:54 a. m.
16	FS ESTRATEGIA DIGITAL SA DE CV	11/06/2022 11:55 a. m.	JUNTA DE ACLARACIONES	13/06/2022 10:48 a. m.	13/06/2022 10:48 a. m.
17	GRUPO TELVISTA SA DE CV	10/06/2022 06:27 p. m.	Anexo 2, Aclaraciones	13/06/2022 10:46 a. m.	13/06/2022 10:46 a. m.
18	GRUPO TELVISTA SA DE CV	09/06/2022 03:05 p. m.	Anexo 4 (Actualización versión final)	10/06/2022 10:31 a. m.	10/06/2022 10:31 a. m.
19	GRUPO TELVISTA SA DE CV	09/06/2022 01:16 p. m.	Anexo 4, Carta de interés en participar	10/06/2022 10:26 a. m.	10/06/2022 10:26 a. m.
Total 19					Página 1 de 1

La Convocante informa que, dado el volumen de preguntas realizadas por los licitantes, las áreas técnicas y requirentes requieren de más tiempo para dar respuesta de manera clara y precisa a todas ellas, por lo que se da un receso al acto de Junta de Aclaraciones, reanudándose el día 14 de junio de 2022 a las 12:00 horas; mismo que fue prolongado para el día 15 de junio de 2022, a las 10:00 horas. Lo anterior, con fundamento en la fracción II del artículo 46 del **RLey**; por lo que se notificó a los licitantes a través de un aviso publicado en el Sistema CompraNet.

-----RECESO-----

Siendo las 10:00 horas del día 15 de junio de 2022, se reanuda el evento y quien preside el acto inició informando que con fundamento en el artículo 33 de **La Ley**, la Convocante realiza las siguientes precisiones:

Precisión administrativa no. 1 Numeral III.3.3.3. ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES. RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA, PROPUESTAS TÉCNICAS Y ECONÓMICAS. DESARROLLO DEL ACTO.
Inciso E, segundo párrafo

Dice:

... Durante la revisión cuantitativa de la documentación sólo se hará la indicación del documento que haya o no presentado, lo cual se hará constar en el acuse presentado para tal fin, los motivos de incumplimiento se darán a conocer en el acto de fallo a partir del resultado de la evaluación cualitativa de acuerdo con el método binario.

Debe decir:

...Durante la revisión cuantitativa de la documentación sólo se hará la indicación del documento que haya o no presentado, lo cual se hará constar en el acuse presentado para tal fin, los motivos de incumplimiento se darán a conocer en el acto de fallo a partir del resultado de la evaluación cualitativa de acuerdo con el método de evaluación por puntos y porcentajes.

Precisión administrativa no. 2 Numeral VI.1.3. PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA, Penúltimo párrafo

Dice:

...Los licitantes deberán presentar un precio por el servicio cotizado para la partida única y por el periodo de contratación del servicio, por lo que los costos ofertados serán fijos durante la vigencia del contrato y no se deberá modificar.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

Debe decir:

...Los licitantes deberán presentar un costo unitario por cada concepto solicitado para el servicio requerido, por lo que los costos unitarios ofertados serán fijos durante la vigencia del contrato y no se deberá modificar.

Precisión administrativa no. 3 Numeral III.3.3.4. FALLO de la Convocatoria, página 17

Dice:

Al término del evento, se levantará el acta de fallo, la que se enviará a todos los participantes para su aceptación a través de correo electrónico en donde se incluirán las pantallas de los correos electrónicos, donde conste su aprobación de dicho fallo, los cuales formarán parte del expediente de contratación. Lo anterior, debido a las medidas de contingencia establecidas.

Debe decir:

Al término del evento, se levantará el acta de fallo, la que se presentará a todos los participantes para su aceptación a través de videoconferencia, donde conste su aprobación de dicho fallo, Lo anterior, debido a las medidas de contingencia establecidas.

Precisión técnica no. 1 Anexo 12 Características Técnicas del Servicio
XI. Criterios de Evaluación

Dice:

2.4. Presentar copia del documento que acredite que los asesores telefónicos forman parte del personal del prestador del servicio (Call Center), en términos del artículo 12 de la Ley Federal del Trabajo, conforme a las reformas publicadas en el DOF del 23 de abril del 2021, en materia de subcontratación laboral.

Debe decir:

Se elimina numeral, ya que el artículo 12 de la LFT hace referencia a la prohibición de subcontratación de personal, entendiéndose esta cuando una persona física o moral proporciona o pone a disposición trabajadores propios en beneficio de otra.

Dice:

4.1. Contrato de un enlace MPLS (principal) por fibra óptica o microonda para interconectar los servicios ofertados con los sistemas y plataformas del Instituto.

Debe decir:

4.1. Carta firmada por el representante legal del licitante, donde se comprometa a tener el servicio de enlace de MPLS para las pruebas e inicio del servicio, si resulta ganador.

Dice:

4.2. Contrato de un enlace de internet (alternativo) para establecer un esquema de redundancia a través de un túnel seguro de comunicación (VPN Site to Site) entre el centro de operaciones (sitio principal) y el centro de datos del Instituto FONACOT.

Debe decir:

4.2. Carta firmada por el representante legal del licitante, donde se comprometa a tener el servicio de enlace de internet (alternativo) para establecer un esquema de redundancia a través de un túnel seguro de comunicación (VPN Site to Site) entre el centro de operaciones (sitio principal) y el centro de datos del Instituto FONACOT.

Dice:

4.4. Contrato de servicios de telefonía con cobertura nacional y con todos los carriers de telefonía fija y móvil en operación en territorio nacional, así como para el servicio de SMS de una y dos vías, que considere necesarios para la prestación del servicio, con la calidad y oportunidad requerida.

Carriers de telefonía fija y móvil:

Axtel, S.A.B de C.V.

Teléfonos de México, S.A.B de C.V.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

Operbes S.S de C.V.

Convergía de México, S.A. de C.V.

La lista anterior es enunciativa más no limitativa.

Debe decir:

4.4. Contrato de servicios de telefonía con cobertura nacional con al menos uno de los carriers de telefonía fija y uno de los carriers de telefonía móvil en operación en territorio nacional, y que los carriers contratados tengan la capacidad del envío de mensajes a todos los carriers de telefonía móvil para el envío de SMS.

Asimismo, que el servicio de SMS sea de una y dos vías.

Dice:

4.8. Pantallas del Portal web con indicadores de negocio dedicado y configurable para la convocante, o presentar ejemplo de otro proyecto, siempre y cuando el portal WEB sea configurable para el Instituto FONACOT. Acorde a lo indicado en el anexo técnico.

Debe decir:

4.8. Pantallas del Portal web (monitores que se hace referencia en el Anexo 12. Características técnicas del servicio, apartado V. Infraestructura operativa y física, numeral 6. Supervisión remota) o presentar ejemplo de otro proyecto, siempre y cuando el portal WEB sea configurable para el Instituto FONACOT. Acorde a lo indicado en el anexo técnico.

Dice:

5.5. Escrito en el que garantice la posesión del equipamiento, anteriormente mencionado, por lo menos el tiempo de duración del contrato derivado del presente procedimiento. Acorde a lo indicado en el anexo técnico

Debe decir:

5.5. Carta firmada por el representante legal del licitante, donde se comprometa a garantizar la posesión del equipamiento, anteriormente mencionado, por lo menos el tiempo de duración del contrato derivado del presente procedimiento. Acorde a lo indicado en el anexo técnico.

Precisión técnica no. 2 Criterios de Evaluación (Puntos y Porcentajes)

I. Capacidad del licitante

a) capacidad de los recursos

I. a.3.) Dominio de herramientas relacionadas con los servicios

Dice:

e) Programador: Conocimiento en Oracle y con certificaciones en Microsoft SQL server y en java.

Debe decir:

e) Programador: Conocimiento en Oracle y con certificaciones en Microsoft SQL server y en java o equivalente en SQL server certificada por Microsoft o constancia.

Dice:

Se asignarán **2.50** puntos a **“EL LICITANTE”** que entregue el currículum vitae con el dominio de la herramienta y para el caso del programador copia simple de las certificaciones correspondiente, al perfil de cada persona propuesta en el Formato B que se encuentra como **Anexo 12B** de la convocatoria.

Debe decir:

Se asignarán **2.50** puntos a **“EL LICITANTE”** que entregue el currículum vitae con el dominio de la herramienta y para el caso del programador copia simple de las certificaciones o equivalente o constancia correspondiente, al perfil de cada persona propuesta en el Formato B que se encuentra como **Anexo 12B** de la convocatoria.

Precisión técnica no. 3 Anexo 12 Características Técnicas del Servicio

VI. Telecomunicaciones

Telefonía

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

Dice:

Para el servicio de llamadas de entrada, el Instituto FONACOT...

El prestador del servicio será responsable de la contratación de servicios de telefonía con cobertura nacional y con todos los carriers de telefonía fija y móvil en operación en territorio nacional.

Para el servicio de SMS deberá contar con el servicio de una y dos vías, que considere necesarios para la prestación del servicio, con la calidad y oportunidad requerida.

Debe decir:

Para el servicio de llamadas de entrada, el Instituto FONACOT...

El prestador del servicio será responsable de la contratación de servicios de telefonía con cobertura nacional con al menos uno de los carriers de telefonía fija y uno de los carriers de telefonía móvil en operación en territorio nacional, y que los carriers contratados tengan la capacidad del envío de mensajes a todos los carriers de telefonía móvil para el envío de SMS.

Para el servicio de SMS deberá contar con el servicio de una y dos vías, que considere necesarios para la prestación del servicio, con la calidad y oportunidad requerida.

Precisión técnica no. 4 Anexo 12 Características Técnicas del Servicio

XII. Perfil del prestador del servicio

Dice:

El prestador de servicios deberá cumplir con lo siguiente:

- Demostrar que ha llevado a cabo servicios similares al objeto del presente Anexo técnico, presentando como mínimo 2 contratos de los clientes actuales sobre el servicio prestado sin que afecte su confidencialidad donde se especifique el tipo de servicio, en los dos últimos años y con una vigencia de, al menos, un año.
- ...

Debe decir:

El prestador de servicios deberá cumplir con lo siguiente:

- Demostrar que ha llevado a cabo servicios similares al objeto del presente Anexo técnico, presentando como mínimo 2 contratos de clientes sobre el servicio prestado sin que afecte su confidencialidad donde se especifique el tipo de servicio, en los dos últimos años y con una vigencia de, al menos, un año.
- ...

Precisión técnica no. 5 Criterios de Evaluación (Puntos y Porcentajes)

I. Capacidad del licitante

a) capacidad de los recursos

I. b.2.) Capacidad de los recursos de equipamiento

Dice:

"EL LICITANTE" deberá cumplir con lo indicado en el Anexo Técnico, además de cumplir con la entrega de los siguientes documentos:

- Copia del contrato del servicio del enlace MPLS (sitio principal)
- Copia del contrato del servicio del enlace de internet (sitio alternativo)
- Copia del licenciamiento...
- Copia de las licencias o contratos de los equipos de cómputo para la prestación del servicio

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

Debe decir:

“EL LICITANTE” deberá cumplir con lo indicado en el Anexo Técnico, además de cumplir con la entrega de los siguientes documentos:

- Carta firmada por el representante legal del licitante, donde se comprometa a tener el servicio de enlace de MPLS para las pruebas e inicio del servicio, si resulta ganador.
- Carta firmada por el representante legal del licitante, donde se comprometa a tener el servicio de enlace de internet (alterno) para establecer un esquema de redundancia a través de un túnel seguro de comunicación (VPN Site to Site) entre el centro de operaciones (sitio principal) y el centro de datos del Instituto FONACOT.
- Copia del licenciamiento...
- Copia de las licencias o contratos o facturas de los equipos de cómputo para la prestación del servicio

Precisión técnica no. 6 Anexo 12 Características Técnicas del Servicio
XXII. Penas convencionales y XXIII. Deductivas

Se realiza la actualización de las penalizaciones y pasan a deductivas.

Penas Convencionales

Dice	Debe decir
1. Por el atraso al instalar, configurar y poner a punto el servicio de Canales de Atención a Clientes de acuerdo a lo establecido en el apartado Descripción del Servicio, de estos Términos de Referencia y una vez concluido el periodo de implementación o transición del servicio. La penalización ascenderá a un importe equivalente al 0.5% sobre el monto máximo del total del contrato sin considerar IVA, por cada día natural de atraso.	Sin cambio
2. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora en que no se pueda brindar cualquiera de los servicios de los Canales de Atención a Clientes: <ul style="list-style-type: none"> • Servicio 1. Llamadas de entrada (inbound) y de salida (outbound) • Servicio 2. Validación de los datos del trabajador y referencias personales • Servicio 3. Chatbot • Servicio 4. SMS 	Pasa a deductiva 7 y queda de la forma siguiente: <ul style="list-style-type: none"> 7. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora en que no se pueda brindar cualquiera de los servicios de los Canales de Atención a Clientes: <ul style="list-style-type: none"> • Servicio 1. Llamadas de entrada (inbound) y de salida (outbound) • Servicio 2. Validación de los datos del trabajador y referencias personales • Servicio 3. Chatbot • Servicio 4. SMS
3. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por no realizar el 100% de la grabación de las llamadas de entrada y salida del mes, de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.	Pasa a deductiva 8 y se modifica <ul style="list-style-type: none"> 8. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por no realizar el 100% de la grabación de las llamadas de entrada y salida del mes, de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.
	Pasa a deductiva 9 y se modifica

ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

<p>4 Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 0.5% sobre el monto máximo del total del contrato sin considerar IVA, por no mantener almacenadas las grabaciones de las llamadas recibidas y realizadas, durante la vigencia del contrato para su consulta, a partir de su grabación, de acuerdo a lo solicitado en el apartado de grabación de llamadas.</p>	<p>9. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por no mantener almacenadas las grabaciones de las llamadas recibidas y realizadas, durante la vigencia del contrato. Esto aplicará en el mes en que se solicite el audio o audios y no sé proporcione.</p>
<p>5 Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA por cada día natural de atraso, en la entrega del 100% de las grabaciones de las llamadas recibidas y realizadas del mes, después de vencido el plazo de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente, de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.</p>	<p>Únicamente se renumera</p> <p>2. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA por cada día natural de atraso, en la entrega del 100% de las grabaciones de las llamadas recibidas y realizadas del mes, después de vencido el plazo de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente, de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.</p>
<p>6 Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA por cada día natural de atraso, en la entrega de los reportes, de acuerdo a la periodicidad solicitada de conformidad a lo señalado en el apartado de Entregables; o bien, de acuerdo a las fechas que determine el Administrador del contrato.</p>	<p>Únicamente se renumera</p> <p>3. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA por cada día natural de atraso, en la entrega del 100% de las grabaciones de las llamadas recibidas y realizadas del mes, después de vencido el plazo de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente, de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.</p>
<p>7 Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe 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 requeridas por el Administrador del contrato y en los tiempos de atención establecidos en el apartado de Asistencia técnica sin costo adicional.</p>	<p>Pasa a deductiva 10 y se modifica</p> <p>10. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe 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 requeridas por el Administrador del contrato y en los tiempos de atención establecidos en el apartado de Asistencia técnica sin costo adicional.</p>
<p>8 Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 0.5% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora que no se pueda tener acceso, a uno o más monitores de la operación, solicitado en el apartado de Supervisión Remota, durante el horario del servicio.</p>	<p>Pasa a deductiva 11 y se modifica</p> <p>11. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 0.5% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora que no se pueda tener acceso, a uno o más monitores de la operación, solicitado en el apartado de Supervisión Remota, durante el horario del servicio.</p>
<p>9 Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe 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</p>	<p>Pasa a deductiva 12 y se modifica</p> <p>12. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe 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</p>



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

<p>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 o aviso de la falla, de conformidad a lo indicado en el apartado de Resolución de fallas.</p>	<p>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 o aviso de la falla, de conformidad a lo indicado en el apartado de Resolución de fallas.</p>
<p>10 Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe 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 o aviso de la falla, de conformidad a lo indicado en el apartado de Resolución de fallas.</p>	<p>Pasa a deductiva 13 y se modifica</p> <p>13. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe 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 o aviso de la falla, de conformidad a lo indicado en el apartado de Resolución de fallas.</p>
<p>11 Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe 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 2 horas contadas a partir de la fecha y hora del reporte o aviso de la falla, de conformidad a lo indicado en el apartado de Resolución de fallas.</p>	<p>Pasa a deductiva 14 y se modifica</p> <p>14. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe 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 2 horas contadas a partir de la fecha y hora del reporte o aviso de la falla, de conformidad a lo indicado en el apartado de Resolución de fallas.</p>
<p>12 Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día natural de atraso, hasta que el prestador del servicio restaure, coloque o mantenga la infraestructura solicitada para la adecuada prestación del servicio, esto derivado de la visita de supervisión que, durante la vigencia del servicio, realice el Administrador del contrato a las instalaciones del prestador del servicio.</p>	<p>Pasa a deductiva 15 y se modifica</p> <p>15. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día natural de atraso, hasta que el prestador del servicio restaure, coloque o mantenga la infraestructura solicitada para la adecuada prestación del servicio, esto derivado de la visita de supervisión que, durante la vigencia del servicio, realice el Administrador del contrato a las instalaciones del prestador del servicio.</p>

Deductivas

<p>1. 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 de niveles de servicio.</p>	
<p>2. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación</p>	





ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

<p>mensual sin considerar el IVA, por cada punto porcentual o fracción por debajo del 99% de las llamadas contestadas por IVR no mayor a 20 segundos, de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.</p>	
<p>3. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación 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 de niveles de servicio.</p>	
<p>4. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada punto porcentual o fracción por 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 de niveles de servicio.</p>	
<p>5. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por la entrega incorrecta, parcial o falta de información de los reportes señalados en el apartado de Entregables. Los cuales el prestador del servicio tendrá que corregir o complementar para entera satisfacción o visto bueno del Administrado del contrato.</p>	
<p>6. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por tener un promedio mayor a 3 minutos mensuales en la validación de datos del trabajador y referencias personales de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.</p>	
	<p>7. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora en que no se pueda brindar cualquiera de los servicios de los Canales de Atención a Clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio 1. Llamadas de entrada (inbound) y de salida (outbound) • Servicio 2. Validación de los datos del trabajador y referencias personales • Servicio 3. Chatbot • Servicio 4. SMS



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

	<p>8. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por no realizar el 100% de la grabación de las llamadas de entrada y salida del mes, de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.</p>
	<p>9. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por no mantener almacenadas las grabaciones de las llamadas recibidas y realizadas, durante la vigencia del contrato. Esto aplicará en el mes, cuando se solicite el audio o audios y no sé proporcione.</p>
	<p>10. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe 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 requeridas por el Administrador del contrato y en los tiempos de atención establecidos en el apartado de Asistencia técnica sin costo adicional.</p>
	<p>11. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 0.5% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora que no se pueda tener acceso, a uno o más monitores de la operación, solicitado en el apartado de Supervisión Remota, durante el horario del servicio.</p>
	<p>12. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe 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 o aviso de la falla, de conformidad a lo indicado en el apartado de Resolución de fallas.</p>
	<p>13. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe 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 o aviso de la falla, de conformidad a lo indicado en el apartado de Resolución de fallas.</p>
	<p>14. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe 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 2 horas contadas a partir de la fecha y hora del reporte o aviso de la falla, de conformidad a lo indicado en el apartado de Resolución de fallas.</p>



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

	<p>15. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día natural de atraso, hasta que el prestador del servicio restaure, coloque o mantenga la infraestructura solicitada para la adecuada prestación del servicio, esto derivado de la visita de supervisión que, durante la vigencia del servicio, realice el Administrador del contrato a las instalaciones del prestador del servicio</p>
--	---

A continuación, se da respuesta a las preguntas efectuadas por los licitantes:

Nombre del licitante: GRUPO TELVISTA SA DE CV												
Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta								
1	Tecnología	94	Para el enlace MPLS, ¿nos pueden proporcionar la dirección?	Se proporcionará al licitante ganador								
2	Tecnología	94	Para las llamadas de salida, cuantos Canales SIP recomiendan?	<p>El volumen actual de llamadas de salida se adjunta a continuación.</p> <table border="1" data-bbox="1084 968 1443 1041"> <thead> <tr> <th colspan="2">Llamadas de salida (outbound)</th> </tr> <tr> <th>Tipo</th> <th>Número de llamadas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Máximo en un mes</td> <td>49,339</td> </tr> <tr> <td>Promedio mensual</td> <td>17,386</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nota: Con un tiempo de atención promedio por llamada de 3 minutos</p> <p>Sin embargo, el Instituto de acuerdo a sus necesidades podrá incrementar el volumen de este servicio.</p> <p>Con base en lo anterior el licitante podrá realizar el cálculo correspondiente.</p>	Llamadas de salida (outbound)		Tipo	Número de llamadas	Máximo en un mes	49,339	Promedio mensual	17,386
Llamadas de salida (outbound)												
Tipo	Número de llamadas											
Máximo en un mes	49,339											
Promedio mensual	17,386											
3	Tecnología	94	En el tema de redundancia, aplica para Voz, Datos, Troncales SIP?	Es correcta su apreciación.								
4	Tecnología	96	Nos pueden proporcionar el ancho de banda por estación de trabajo?	El ancho de banda son mínimo 50 MB por centro de servicio.								
5	Tecnología	96	Consideran modalidad Home Office, que monitoreos se esperan?	No se considera home office.								
6	Tecnología	104	¿El IVR se refieren a las opciones del prompting del PBX o un IVR por separado?	Un IVR por separado.								
7	Tecnología	91	Para la grabación de audio y video, requieren el servicio de Exportación de Llamadas?	No se requiere grabación de video, se debe contar con un repositorio para acceder a las grabaciones una vez terminada la llamada.								
8	Tecnología	91	Requieren monitoreos por parte de Fonacot, cuántos accesos son requeridos?	Mínimo 5.								
9	Tecnología	96	Que opciones de seguridad tienen las aplicaciones que facilitará Fonacot?	FONACOT no facilitará aplicaciones. Se permitirá acceso a los sistemas con los que el licitante ganador, podrá conectarse mediante el enlace MPLS, el cual se aplican políticas de seguridad para la consulta o envío de información para la prestación del servicio.								
10	Tecnología	104	Cuentan con un flujo o proceso para el desarrollo del CRM?	No, no se cuenta con proceso de CRM.								
11	Tecnología	104	Para el desarrollo del CRM y casuística se utilizaría para las líneas de negocio o uno nacional?	Para este momento, no se solicita el desarrollo de un CRM.								



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

12	Tecnología	104	Fonacot cuenta con algún flujo del IVR y numero de interacciones actuales?	<p>Sí, se proporcionará el flujo al licitante ganador. En cuanto al número de interacciones se adjunta información histórica.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Llamadas de entrada (inbound)</th> </tr> <tr> <th>Tipo</th> <th>Número de llamadas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Máximo en un mes</td> <td>167,714</td> </tr> <tr> <td>Promedio mensual</td> <td>97,831</td> </tr> </tbody> </table>	Llamadas de entrada (inbound)		Tipo	Número de llamadas	Máximo en un mes	167,714	Promedio mensual	97,831								
Llamadas de entrada (inbound)																				
Tipo	Número de llamadas																			
Máximo en un mes	167,714																			
Promedio mensual	97,831																			
13	Tecnología	109	La solución de Chat, ChatBot y Redes Sociales es propuesta por el proveedor?	Es correcta su apreciación.																
14	Tecnología	107	Requieren outbount predictivo o progresivo?	Dependiendo de la campaña se utilizará cualquiera de ambos.																
15	II.EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE	46	Es válido presentar únicamente la caratula y hoja de firma de los contratos?	Se debe presentar el contrato completo.																
16	I.CAPACIDAD DEL LICITANTE	36	Es posible presentar la documentación de personal que pertenece a otros clientes y que no estarían apoyando en este proyecto? O es mandatorio que la documentación entregada sea de personal que deberá de laborar en este proyecto?	<p>La documentación del personal que se presente deberá ser personal contratado directamente por el licitante y puede actualmente pertenecer a otros proyectos.</p> <p>Se hace la aclaración que el personal que se destine para el servicio de Fonacot, una vez iniciado el proyecto, el personal deberá ser exclusivo para la atención del servicio de Fonacot y no podrá atender campañas de otros proyectos o servicios.</p>																
17	V.DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	87	¿Cuál el tiempo promedio de la llamada de entrada y salida?	El promedio de llamada Inbound es de 9 minutos y el promedio de llamada Outbound es de 3 minutos.																
18	V.DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	87	Validación de los datos del trabajador y referencias personales, página 88, ¿Cuál es la cantidad de llamadas y la cantidad de iteraciones de otros servicios? en la tabla que muestran en la página 89 solo hace referencia a llamadas, sin embargo hay un párrafo que dice: "La validación de datos del trabajador y referencias personales se podrá hacer mediante llamada telefónica, SMS o cualquier otro canal o el que indique el Instituto FONACOT durante la vigencia del servicio."	Actualmente se tiene la cantidad de llamadas (de acuerdo a los valores de la página 88) que hace de las validaciones y lo que se pretende es realizarlas en primera instancia a través de SMS y de las que no nos proporcionen respuesta, se hará mediante llamada.																
19	V.DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	87	Validación de los datos del trabajador y referencias personales, página 88, favor de proporcionar el volumen, tiempo promedio de atención, horario para las actividades de Validación de referencias por SMS y Validación del teléfono del trabajador por SMS, necesario para la oferta económica (anexo 10)	<p>El volumen y tiempo promedio se muestran a continuación:</p> <p>El histórico de llamadas de validación de datos del trabajador que se ha tenido, es el siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Llamadas para validación de datos del trabajador</th> </tr> <tr> <th>Tipo</th> <th>Número de llamadas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Máximo en un mes</td> <td>154,347</td> </tr> <tr> <td>Promedio mensual</td> <td>115,592</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nota: Con un tiempo promedio por llamada de 1 minuto</p> <p>El histórico de llamadas de validación de referencias personales que se ha tenido, es el siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Llamadas para validación de referencias personales</th> </tr> <tr> <th>Tipo</th> <th>Número de llamadas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Máximo en un mes</td> <td>151,689</td> </tr> <tr> <td>Promedio mensual</td> <td>100,604</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nota: Con un tiempo promedio por llamada de 1 minuto</p>	Llamadas para validación de datos del trabajador		Tipo	Número de llamadas	Máximo en un mes	154,347	Promedio mensual	115,592	Llamadas para validación de referencias personales		Tipo	Número de llamadas	Máximo en un mes	151,689	Promedio mensual	100,604
Llamadas para validación de datos del trabajador																				
Tipo	Número de llamadas																			
Máximo en un mes	154,347																			
Promedio mensual	115,592																			
Llamadas para validación de referencias personales																				
Tipo	Número de llamadas																			
Máximo en un mes	151,689																			
Promedio mensual	100,604																			

ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

				<p>El horario de atención es condicionado a los días de operación de las sucursales y podrá variar de acuerdo a las necesidades del servicio y/o algún evento de seguridad sanitaria y/o de contingencia.</p> <p>Actualmente, el horario de atención de las sucursales es de lunes a sábado de 8:00 a 19:00 horas, hora CDMX, sin embargo, puede variar el horario, dependiendo de las necesidades del servicio.</p> <p>En horario de invierno se podrá solicitar la atención a partir de las 7 am. (variación de acuerdo a la zona horaria).</p> <p>En horario de cierre puede cambiar, por lo que podría solicitarse una guardia hasta las 20:00 horas CDMX.</p>
--	--	--	--	--

Nombre del licitante: FS ESTRATEGIA DIGITAL, S.A. DE C.V.				
Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta
1	I. Capacidad del licitante. a) Capacidad de los recursos humanos	40	Solicitamos amablemente a la convocante se sirva aclarar el por qué solicita que el Perfil de Programador cuente con acreditación en Microsoft SQL server y en java, toda vez que la licitación es de un centro de contacto. Favor de aclarar.	Se solicita un programador en SQL para el manejo de la información o de las bases de datos de conocimiento que se generen con la prestación del servicio. Asimismo, favor de atender la precisión técnica no. 2 de la convocante.
2	I. Capacidad del licitante. a) Capacidad de los recursos humanos	40	Entendemos que para acreditar ante la convocante el cumplimiento para el Perfil de Programador, deberemos de presentar los Diplomas y/o certificados que acrediten los conocimientos en Microsoft SQL server y en java. ¿Es correcta nuestra apreciación?	Esta pregunta se atiende con la precisión técnica no. 2 de la convocante.
3	III.3.3.1. VISITA A LAS INSTALACIONES.	12	En la actualidad por las situaciones de pandemia, han surgido un sin número de centros de contacto, de manera improvisada, ¿Cómo verificará la convocante físicamente que el licitante cuenta con una infraestructura robusta y acorde para garantizar la prestación del servicio y continuidad del mismo, entre los que se encuentran las plantas de luz, equipo de respaldo eléctrico, instalaciones y demás requerimientos técnicos?	De acuerdo con el Anexo 12. Características técnicas del servicio, en su apartado XI. Criterios de evaluación, se establece el punto 3, Instalaciones del prestador del servicio, punto 4. Telecomunicaciones y telefonía y punto 5. Para la instalación del site del centro principal y del alterno, donde se solicita fotos, documentos, facturas, contratos, licencias planes y escritos, con lo que se podrá demostrar que el licitante participante cuenta con la infraestructura para la prestación del servicio. Posteriormente, el Administrador del contrato, podrá realizar las visitas de supervisión que sean necesarias para revisar que el prestador del servicio, mantenga la infraestructura solicitada para la adecuada prestación del servicio.



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

4	III.3.3.1. VISITA A LAS INSTALACIONES.	12	<p>En diversas contrataciones realizadas por el gobierno federal, las convocantes llevan a cabo visita a las instalaciones previo a la emisión de un fallo, entendemos que en el caso de la presente licitación se llevará a cabo dicha visita la cuál garantizará a la convocante que lo señalado por los licitantes dentro de su propuesta técnica existe físicamente y se encuentra listo para cumplir con los plazos de inicio de vigencia del servicio</p> <p>¿Es correcta nuestra apreciación?</p>	<p>En caso de llevarse a cabo la visita a las instalaciones, se notificará después del acto de presentación y apertura de proposiciones, junto con el calendario y los funcionarios del Fonacot que lo realizarán.</p>
5	III.3.3.1. VISITA A LAS INSTALACIONES.	12	<p>En caso de que la convocante no tenga contemplado llevar a cabo visita a las instalaciones previo a la emisión del fallo y que esto no será tomado como criterio de evaluación para emitir el mismo, ¿cómo puede asegurar que existen las condiciones adecuadas?</p>	<p>De acuerdo con el Anexo 12. Características técnicas del servicio, en su apartado XI. Criterios de evaluación, se establece el punto 3, Instalaciones del prestador del servicio y punto 4. Telecomunicaciones y telefonía donde se solicita fotos, documentos, facturas, contratos, licencias planes y pantallas, con lo que se podrá demostrar que el licitante participante cuenta con la infraestructura para la prestación del servicio.</p> <p>Posteriormente, el Administrador del contrato, podrá realizar las visitas de supervisión que sean necesarias para revisar que el prestador del servicio, mantenga la infraestructura solicitada para la adecuada prestación del servicio.</p>
6	XI. CRITERIO DE EVALUACIÓN	101	<p>¿Debemos entender que todos los puntos señalados en este inciso deben formar parte obligatoria de nuestra propuesta técnica?</p> <p>Es decir, todo lo señalado en los puntos: 1.- Documentación para la Evaluación Técnica: 2. Documentación 3. Instalaciones 4. Telecomunicaciones y Telefonía 5. Para la instalación del Site del centro principal y del alterno</p> <p>¿Es correcta nuestra observación?</p>	<p>Es correcta su apreciación.</p>
7	XXIV.VISITA A LAS INSTALACIONES	115	<p>De la visita que se llevara cabo al centro principal, en donde se verificara la información documental presentada en la propuesta técnica, solicitamos amablemente a la convocante, que una vez terminada la visita y se realice la minuta correspondiente y nos proporcione una copia de esta.</p> <p>¿Se acepta nuestra propuesta?</p>	<p>En caso de que se lleve a cabo la visita, se debe levantar una minuta y se entregará copia al licitante.</p>
8	XXIV.VISITA A LAS INSTALACIONES	115	<p>En esta visita debemos presentar todos y cada uno de los documentos originales solicitados en el inciso XI.CRITERIO DE EVALUACIÓN y en los</p>	<p>En caso de llevarse a cabo la visita, es correcta su apreciación.</p>



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

			puntos 1.1, 1.2, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5.	
			¿Es correcta nuestra apreciación?	
9	Perfil de Asesor Telefónico Escolaridad (capacidad)	100	¿Es correcto entender que la carrera técnica podrá ser en cualquier área?	Debe ser en el área económico, administrativo o finanzas como se indica en el anexo técnico de la convocatoria.
10	Perfil de Asesor Telefónico Escolaridad (capacidad)	100	¿Es correcto entender que los estudios superiores serán en el área económico, administrativo o finanzas?	Es correcta su apreciación.
11	Perfil de Asesor Telefónico Escolaridad (capacidad)	100	Entendemos que la carrera técnica se refiere al bachillerato técnico, ¿es correcta nuestra apreciación?	Se considera Bachillerato, Preparatoria o Carrera técnica.
12	1. a.2.) Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo con sus conocimientos académicos o profesionales.	37 a 39	¿Debemos entender que al solicitar la Constancia de estudios se refiere al Certificado?	Es correcto que el certificado de estudios se refiere a la constancia de estudios que se solicita para los perfiles Supervisor, Asesor de calidad, capacitador, programador y asesor telefónico, conforme al apartado 1. a.2 del cuadro de evaluación de puntos y porcentajes.
13	Anexo 12 XI. CRITERIO DE EVALUACION 1. DOCUMENTACION PARA LA EVALUACIÓN TECNICA	101	Solicitamos a la convocante que, con el fin de asegurar la confidencialidad de la información otorgada al licitante, solicite que este se encuentre certificado en la norma ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Anti-Soborno de la empresa 2017 y adjunte copia de dicha certificación vigente en su propuesta técnica. ¿Se acepta nuestra propuesta?	No se acepta su propuesta.
14	Anexo 12 XI. CRITERIO DE EVALUACION 1. DOCUMENTACION PARA LA EVALUACIÓN TECNICA	101	Solicitamos a la convocante que, con el fin de aplicar por el licitante un marco de actividades para cumplir el objetivo de brindar apoyo y los servicios necesarios a los clientes o prospectos, siempre de manera continua y proactiva sus necesidades y asegurar el establecimiento de métricas de rendimiento (KPI), solicite que este, se encuentre certificado en la norma ISO 18295-1:2017 y adjunte copia de dicha certificación vigente en su propuesta técnica. ¿Se acepta nuestra propuesta?	No se acepta su propuesta.
15	Anexo 12 XI. CRITERIO DE EVALUACION 1. DOCUMENTACION PARA LA EVALUACIÓN TECNICA		Solicitamos a la convocante que con el fin de planificar, establecer, implantar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión para responder y recuperarse pronto de las interrupciones, en el momento en el que sucedan, solicite que el licitante se encuentre certificado en la norma ISO 22301:2012 2017 y adjunte copia de dicha	No se acepta su propuesta.



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

			certificación vigente en su propuesta técnica. ¿Se acepta nuestra propuesta?	
16	Anexo 12 XI. CRITERIO DE EVALUACION 1. DOCUMENTACION PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA		Solicitamos a la convocante que, con el fin de ayudar a la organización a integrar la gestión de riesgos en sus actividades y funciones significativas por parte del licitante, solicite que este se encuentre certificado en la norma ISO 31000:2018 y adjunte copia de dicha certificación vigente en su propuesta técnica. ¿Se acepta nuestra propuesta?	No se acepta su propuesta.
17	ANEXO 12B FORMATO B	1	De acuerdo con este formato, es correcto entender que para el Perfil de Asesor Telefónico se acepta; carrera técnica o bachillerato o preparatoria o estudios superiores. ¿Es correcta nuestra apreciación?	Es correcta su apreciación.

Nombre del licitante: SISTEVA, S.A. DE C.V.				
Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta
1	ANEXO 4 Reformas al Acta Constitutiva inscrita en el Registro Público de Comercio:	69	Se entiende que en ese apartado también se deberán mencionar las reformas o modificaciones que no son susceptibles de inscripción en el Registro Público de Comercio conforme al artículo 19 del Código de Comercio, ¿es correcta nuestra apreciación?	Si, es correcta su apreciación, en el anexo 4 solo deberá mencionar todas las modificaciones que ha realizado su representada.
2	ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO" DEL XI. CRITERIO DE EVALUACIÓN 1. Documentación para la Evaluación Técnica:	101	Se entiende que al tratarse de un procedimiento ELECTRÓNICO cuando se mencionen los documentos originales o copia certificada será copia del documento (escaneado) del original o copia certificada, ¿es correcta nuestra apreciación?	Es correcta su apreciación.
3	DESARROLLO DEL ACTO. E. segundo párrafo	16	Se entiende que al final del párrafo debe decir de acuerdo al método de evaluación por puntos y porcentajes ¿es correcta nuestra apreciación?	Esta pregunta se atiende con la precisión administrativa no. 1 de la convocante.
4	VI.1.2. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA Criterios de Evaluación (Puntos y Porcentajes) I. Capacidad del licitante I. a.2.) Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo con sus conocimientos académicos o profesionales.	38-39	Se entiende que para acreditar el requisito de Escolaridad del perfil "Asesor Telefónico" haciendo referencia al documento "Carta de la escuela que avale el nivel de estudios de carrera técnica concluida o estudios superiores" bastará con presentar documento de la escuela que avale el nivel de estudios como; "Certificado, Diploma, Historial Académico y/o Reconocimiento" que acredite la conclusión de estudios en Carrera Técnica y/o estudios superiores. ¿Es correcta nuestra apreciación?	Para acreditar la Competencia o habilidad en el trabajo de los asesores telefónicos se deberá presentar lo siguiente: Constancia o cédula o carta de la escuela que avale el nivel de estudios de carrera técnica concluida o estudios superiores no necesariamente concluidos o actualmente cursándose en el área económico administrativo o finanzas.



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

	f) Asesor Telefónico			
5	<p>VI.1.2. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA</p> <p>Criterios de Evaluación (Puntos y Porcentajes)</p> <p>I. Capacidad del licitante</p> <p>a) capacidad de los recursos humanos</p> <p>ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO".</p> <p>X. Recurso Humano</p> <p>i. Grupo Base Staff</p>	35-36 97	<p>Se entiende que el personal indicado en el Grupo Base (Staff) del numeral X. Recurso Humano, es el mismo personal que se acreditará en la tabla de puntos y porcentajes descrito en el a) Capacidad de los Recursos Humanos I.a.1) Experiencia en asuntos relacionados con la materia de los servicios. ¿Es correcta nuestra apreciación?</p>	<p>Para el X. Recurso Humano el personal es el siguiente listado en el 2.2 de Criterio de Evaluación:</p> <p>1 Líder de Proyecto de nivel gerencial por todo el servicio.</p> <p>1 Programador</p> <p>1 Supervisor por cada 20 asesores telefónicos.</p> <p>1 Capacitador por cada 50 asesores telefónicos.</p> <p>1 Asesor de calidad por cada 30 asesores telefónicos.</p> <p>65 Asesores Telefónicos.</p> <p>Para Puntos y Porcentajes deberá considerar como mínimo:</p> <p>2 Líderes de Proyecto.</p> <p>2 Programadores</p> <p>2 Supervisor.</p> <p>2 Capacitadores.</p> <p>2 Asesor de calidad.</p> <p>65 Asesores Telefónicos.</p>
6	<p>ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO".</p> <p>X. Recurso Humano</p> <p>ii. Esquema estructural de la organización de los recursos humanos</p>	100	<p>Se solicita a la convocante aclarar si el requisito para acreditar las "Certificaciones o constancias que acrediten el dominio de las herramientas solicitadas", hace referencia únicamente al perfil de "Programador" como se señala en el Tabla de Puntos y Porcentajes; a.3) Dominio de herramientas relacionadas con los servicios? ó se considera también al Grupo base (Staff) con los siguientes perfiles "Líder de Proyecto, Programador, Supervisor, Calidad y Capacitador". ¿Es correcta nuestra apreciación?</p>	<p>Para el dominio de la herramienta en el perfil de programador, se requiere de la certificación en Conocimiento en Oracle y con certificaciones en Microsoft SQL server y en java, para los demás perfiles, solo es la entrega del curriculum vitae con el dominio de la herramienta.</p>
7	<p>III.3.5.1. DOCUMENTACIÓN PARA FORMALIZAR EL CONTRATO.</p> <p>III.3.5.1.2. PERSONAS MORALES</p> <p>5.</p> <p>III.3.5.1.3. PARTICIPACIÓN CONJUNTA</p> <p>6.</p>	20-21	<p>Se solicita aceptar comprobantes con una antigüedad máxima de 3 meses, debido a que los algunos comprobantes son bimestrales. ¿se acepta?</p>	<p>Se acepta su propuesta siempre y cuando el documento presentado sea de manera bimestral, en caso de ser mensual deberá presentar el documento con vigencia máxima de un mes.</p>
8	VIII.5. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.	58	<p>Por las características del servicio entendemos que la obligación garantizada es divisible ¿es correcto?</p>	<p>No es correcta su apreciación, la garantía de cumplimiento será indivisible.</p>
9	ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO".	112-113	<p>De acuerdo a lo establecido en el artículo 85 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público fracción V, las penalizaciones deben ser</p>	<p>De acuerdo al apartado XXII. PENAS CONVENCIONALES de la convocatoria, el numeral uno será por cada día natural de atraso y no por montos diarios. Para el numeral 4 se hace la aclaración que</p>



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

	<p>XXII. PENAS CONVENCIONALES</p> <p>1 y 4</p>		<p>determinadas en función de los servicios no prestados, y no por la totalidad del contrato, por lo que se solicita a la convocante confirmar si es correcto que la pena convencional será la siguiente:</p> <p>1. Por el atraso al instalar, configurar y poner a punto el servicio de Canales de Atención a Clientes de acuerdo a lo establecido en el apartado Descripción del Servicio, de estos Términos de Referencia y una vez concluido el periodo de implementación o transición del servicio. La penalización ascenderá a un importe equivalente al 0.5% sobre el monto diario de los servicios no prestados sin considerar IVA, por cada día natural de atraso.</p> <p>4. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 0.5% sobre el monto diario de los servicios no prestados sin considerar IVA, por no mantener almacenadas las grabaciones de las llamadas recibidas y realizadas, durante la vigencia del contrato para su consulta, a partir de su grabación, de acuerdo a lo solicitado en el apartado de grabación de llamadas.</p>	<p>pasa al apartado de deductivas y se modifica el contenido, conforme a la precisión técnica no. 6</p> <p>A continuación, se transcribe lo señalado en el apartado XXII. PENAS CONVENCIONALES, para el numeral 1 de penas:</p> <p>1. Por el atraso al instalar, configurar y poner a punto el servicio de Canales de Atención a Clientes de acuerdo a lo establecido en el apartado Descripción del Servicio, de estos Términos de Referencia y una vez concluido el periodo de implementación o transición del servicio. La penalización ascenderá a un importe equivalente al 0.5% sobre el monto máximo del total del contrato sin considerar IVA, por cada día natural de atraso.</p>
<p>10</p>	<p>ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO".</p> <p>XXII. PENAS CONVENCIONALES</p> <p>2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11 y 12</p>	<p>113-114</p>	<p>De conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 96 de su Reglamento, la pena convencional por atraso se debe calcular de acuerdo al porcentaje de penalización establecido, aplicado al valor de los servicios que se hayan prestado con atraso, por lo que se considera excesivo penalizar por la totalidad de la factura mensual, por lo anterior entendemos que las penas convencionales serán las siguientes:</p> <p>2. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% del valor diario de los servicios no prestados sin considerar el IVA, por cada hora en que no se pueda brindar cualquiera de los servicios de los Canales de Atención a Clientes: Servicio 1. Llamadas de entrada (inbound) y de salida (outbound) Servicio 2. Validación de los datos del trabajador y referencias personales Servicio 3. Chatbot Servicio 4. SMS</p> <p>3. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% del valor diario de los servicios no prestados sin considerar el IVA, por no</p>	<p>Con base en las políticas, bases y Lineamientos del Instituto FONACOT, en el numeral 6 Aspectos a considerar para la determinación de los términos, condiciones y procedimiento a efecto de aplicar las penas convencionales y deducciones, atendiendo lo dispuesto en los artículos 53 y 53 Bis de la LAASSP. Inciso b que a la letra dice:</p> <p>Las Áreas Requirientes serán las responsables de determinar los conceptos, porcentajes y bases de cálculo de las penalizaciones por atraso. En el caso de la contratación de servicios, deberá establecer las penas por atraso en días o en horas, siempre y cuando, se haya estipulado en la convocatoria de la LP y en la ITP o en el Anexo Técnico que sirvió de base para la elaboración del contrato en el caso de adjudicaciones directas.</p> <p>El cálculo de las penas convencionales, está en función de la severidad y el impacto en los servicios que presta el Instituto.</p> <p>Por otra parte, el apartado de penas convencionales, se modifica conforme a la precisión técnica no. 6</p>



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

		<p>realizar el 100% de la grabación de las llamadas de entrada y salida del mes, de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.</p> <p>5. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% del valor diario de los servicios no prestados sin considerar el IVA, por cada día natural de atraso, en la entrega del 100% de las grabaciones de las llamadas recibidas y realizadas del mes, después de vencido el plazo de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente, de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.</p> <p>6. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% del valor diario de los servicios no prestados sin considerar el IVA, por cada día natural de atraso, en la entrega de los reportes, de acuerdo a la periodicidad solicitada de conformidad a lo señalado en el apartado de Entregables; o bien, de acuerdo a las fechas que determine el Administrador del contrato.</p> <p>7. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% del valor diario de los servicios no prestados sin considerar el IVA, por cada día natural de atraso, al no atender las solicitudes de asistencia técnica requeridas por el Administrador del contrato y en los tiempos de atención establecidos en el apartado de Asistencia técnica sin costo adicional.</p> <p>9. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% del valor diario de los servicios no prestados 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 o aviso de la falla, de conformidad a lo indicado en el apartado de Resolución de fallas.</p> <p>10. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% del valor diario de los servicios no prestados sin considerar el IVA, por cada hora de atraso, para resolver las fallas técnicas de severidad 2 que se presenten durante la vigencia del</p>	
--	--	---	--





ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

			<p>contrato, en un lapso no mayor a 2 horas contadas a partir de la fecha y hora del reporte o aviso de la falla, de conformidad a lo indicado en el apartado de Resolución de fallas.</p> <p>11. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% del valor diario de los servicios no prestados 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 2 horas contadas a partir de la fecha y hora del reporte o aviso de la falla, de conformidad a lo indicado en el apartado de Resolución de fallas.</p> <p>12. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% del valor diario de los servicios no prestados sin considerar el IVA, por cada día natural de atraso, hasta que el prestador del servicio restaure, coloque o mantenga la infraestructura solicitada para la adecuada prestación del servicio, esto derivado de la visita de supervisión que, durante la vigencia del servicio, realice el Administrador del contrato a las instalaciones del prestador del servicio.</p>	
11	<p>ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO".</p> <p>XXII. PENAS CONVENCIONALES</p> <p>8</p>	113	<p>De conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 96 de su Reglamento, la pena convencional por atraso se debe calcular de acuerdo al porcentaje de penalización establecido, aplicado al valor de los servicios que se hayan prestado con atraso, por lo que se considera excesivo penalizar por la totalidad de la factura mensual, por lo anterior entendemos que las penas convencionales serán las siguientes:</p> <p>8. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 0.5% del valor diario de los servicios no prestados sin considerar el IVA, por cada hora que no se pueda tener acceso, a uno o más monitores de la operación, solicitado en el apartado de Supervisión Remota, durante el horario del servicio.</p>	<p>Con base en las políticas, bases y Lineamientos del Instituto FONACOT, en el numeral 6 Aspectos a considerar para la determinación de los términos, condiciones y procedimiento a efecto de aplicar las penas convencionales y deducciones, atendiendo lo dispuesto en los artículos 53 y 53 Bis de la LAASSP. Inciso b que a la letra dice:</p> <p>Las Áreas Requirentes serán las responsables de determinar los conceptos, porcentajes y bases de cálculo de las penalizaciones por atraso. En el caso de la contratación de servicios, deberá establecer las penas por atraso en días o en horas, siempre y cuando, se haya estipulado en la convocatoria de la LP y en la ITP o en el Anexo Técnico que sirvió de base para la elaboración del contrato en el caso de adjudicaciones directas.</p> <p>Por otra parte, el apartado de penas convencionales, se modifica conforme a la precisión técnica no. 6</p>
12	<p>ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO".</p>	114-115	<p>De conformidad con lo establecido en el artículo 53 BIS de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su</p>	<p>Con base en las políticas, bases y Lineamientos del Instituto FONACOT, en el numeral 6 Aspectos a considerar para la determinación de los términos,</p>





ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

	<p>XXIII. DEDUCTIVAS</p> <p>1,2,3,4,5 y 6</p>	<p>Reglamento, las deductivas serán determinadas en función de los servicios prestados de manera parcial o deficiente, por lo anterior entendemos que las deducciones serán las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% del valor diario de los servicios prestados de manera parcial o deficiente 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 de niveles de servicio. 2. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% del valor diario de los servicios prestados de manera parcial o deficiente sin considerar el IVA, por cada punto porcentual o fracción por debajo del 99% de las llamadas contestadas por IVR no mayor a 20 segundos, de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio. 3. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% del valor diario de los servicios prestados de manera parcial o deficiente 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 de niveles de servicio. 4. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% del valor diario de los servicios prestados de manera parcial o deficiente sin considerar el IVA, por cada punto porcentual o fracción por 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 de niveles de servicio. 5. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% del valor diario de los servicios prestados de manera parcial o deficiente sin considerar el IVA, por la entrega incorrecta, parcial o falta de 	<p>condiciones y procedimiento a efecto de aplicar las penas convencionales y deducciones, atendiendo lo dispuesto en los artículos 53 y 53 Bis de la LAASP. Inciso b que a la letra dice:</p> <p>Las Áreas Requirentes serán las responsables de determinar los conceptos, porcentajes y bases de cálculo de las penalizaciones por atraso. En el caso de la contratación de servicios, deberá establecer las penas por atraso en días o en horas, siempre y cuando, se haya estipulado en la convocatoria de la LP y en la ITP o en el Anexo Técnico que sirvió de base para la elaboración del contrato en el caso de adjudicaciones directas.</p>
--	---	--	---



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

			<p>información de los reportes señalados en el apartado de Entregables. Los cuales el prestador del servicio tendrá que corregir o complementar para entera satisfacción o visto bueno del Administrado del contrato.</p> <p>6. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% del valor diario de los servicios prestados de manera parcial o deficiente sin considerar el IVA, por tener un promedio mayor a 3 minutos mensuales en la validación de datos del trabajador y referencias personales de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.</p>	
13	<p>ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO".</p> <p>V. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA Y FÍSICA</p> <p>4. Grabación de llamadas</p>	88	<p>Se solicita a la convocante confirme que el medio magnético con las grabaciones mensuales será solo para que la convocante haga el respaldo de las mismas y este será devuelto al licitante para los respaldos mensuales siguientes</p>	<p>Se aclara que el medio magnético con el cual el licitante ganador entregará los audios a la convocante, no será devuelto.</p> <p>De acuerdo a la convocatoria en el anexo técnico del apartado 4. Grabaciones de llamadas, se menciona lo siguiente:</p> <p>El prestador del servicio deberá contar 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 telefónicos atiendan o realicen y desde el momento en que entran en contacto con una persona trabajadora, centro de trabajo o ciudadano.</p> <p>El almacenamiento de las grabaciones de las llamadas de entrada, de salida y validación de datos y referencias del trabajador, estarán disponibles en línea a partir de la conclusión de la llamada y desde el inicio de la vigencia del contrato y hasta la terminación del mismo, además será entregado en medio magnético u óptico al Instituto FONACOT de manera mensual, dentro de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente.</p> <p>Para el caso de las llamadas de quejas, recomendaciones y sugerencias se deberán recibir y documentar de forma inmediata para turnarlas al Administrador del contrato o al que este designe, vía correo electrónico con la grabación de la llamada y la descripción de la misma, para su atención.</p> <p>Asimismo, el prestador del servicio proporcionará un portal o medio magnéticos para que el Administrador</p>





ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

				del contrato o al que este designe, pueda acceder a grabaciones históricas.
14	<p>ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO".</p> <p>VI. TELECOMUNICACIONES</p> <p>Red principal y de redundancia.</p> <p>El prestador del servicio deberá:</p>	91	<p>Con el fin de permitir la libre participación se solicita que el contrato de MPLS se pueda entregar 60 días después de iniciado el servicio (periodo de transición), ya que al ser un contrato entre Alestra, el licitante y el instituto no se puede realizar con anticipación, mientras tanto se daría servicio con el enlace redundante VPN Site to Site para no detener la operación. Asimismo, se a la convocante indique si se contara con el apoyo y las facilidades para la contratación de la red MPLS y conexión al sitio del licitante con el actual proveedor Axtel-Alestra.</p>	<p>Esta pregunta se responde con la precisión técnica no. 1 de la convocante.</p> <p>Es importante mencionar que el licitante ganador debe proporcionar antes del inicio del servicio el Enlace MPLS para las pruebas e inicio del servicio.</p>
15	<p>ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO".</p> <p>VI. TELECOMUNICACIONES</p> <p>Red principal y de redundancia.</p> <p>El prestador del servicio deberá:</p>	91	<p>Se le solicita a la convocante que con la finalidad de tener un parámetro se proporcionen los anchos de banda de los enlaces MPLS y redundantes con los que actualmente se trabajan.</p>	<p>50 Mb por el servicio total.</p> <p>Y deberá considerar que es responsabilidad del prestador del servicio asignar el ancho de banda adecuado a cada uno de los enlaces (MPLS e Internet) para brindar un servicio aceptable y cumplir adecuadamente los niveles de servicio establecidos en estos términos de referencia. La utilización de cada uno de los enlaces no deberá sobrepasar el 70% de su capacidad, si fuera éste el caso, el prestador del servicio deberá realizar lo necesario para cumplir con la utilización de capacidad requerida.</p> <p>La gestión, implementación, componentes y recursos que sean necesarios para la integración y operación de los enlaces MPLS e Internet serán de la total responsabilidad del prestador del servicio, incluyendo los costos de contratación, instalación, renta mensual, incrementos de ancho de banda, soporte técnico, entre otros.</p>
16	<p>ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO".</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Servicio 3. Chatbot</p>	86	<p>Se solicita a la convocante se comparta la tecnología en la que está desarrollado el sistema de cómputo en el que se deberán de hacer las interfaces de actualización de datos, chatbot, etc.</p>	<p>El Chatbot no está desarrollado. Es un servicio nuevo para desarrollar e implementar por el licitante ganador.</p>
17	<p>III.3.3.1. VISITA A LAS INSTALACIONES.</p>	12	<p>Se solicita a la convocante de la manera más atenta nos aclare ¿cuándo será la visita, quiénes acudirán por parte de la convocante y cómo se definirá el orden de la misma.</p>	<p>Conforme al Anexo 12 Características Técnicas del Servicio", en el apartado XXIV, se menciona que el Instituto Fonacot podrá realizar una visita a las instalaciones y en caso de decidir hacerla, se les comunicará.</p> <p>En caso de llevarse a cabo la visita a las instalaciones, se notificará después del</p>





ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

				acto de presentación y apertura de proposiciones, junto con el calendario y los funcionarios del Fonacot que lo realizarán.
18	ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO". V. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA Y FÍSICA 1. Interactive Voice Response - IVR	87	Se solicita a la convocante confirme si los mensajes de bienvenida como los mensajes promocionales serán grabados y entregados por la convocante para que se agreguen al IVR, ¿es correcta nuestra apreciación?	El licitante ganador deberá grabar y previa autorización de la convocante, se pondrán en producción en el IVR.
19	ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO". IV. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Servicio 2. Validación de los datos del trabajador y referencias personales		Se solicita a la convocante confirme si en la transición del servicio se compartirá la base de datos con la información actual de los trabajadores para la prestación del servicio	Se compartirá información para acceder a la base de datos, no la base de datos.
20	ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO". IV. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Servicio 4. SMS	86	Se solicita a la convocante confirme si ella será la responsable de compartir al licitante ganador los (NIP, códigos de usuario o contraseña, entre otros).	A través de la API se generan los NIP, códigos de usuarios o contraseña, por lo que el licitante solo será el medio para transmitir la información mediante el SMS. Es importante aclarar, que el servicio de chatbot debe hacerse las pruebas de funcionamiento, antes de la fecha de inicio del servicio.
21	ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO". IV. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Servicio 3. Chatbot	86	Se solicita a la convocante permita que la integración del chat bot sea a los 60 días de iniciado el contrato (período de transición).	Es correcto, previas pruebas.
22	V.2. PROPUESTA ECONÓMICA E.	31	INFONACOT establece que la propuesta económica deberá indicar el porcentaje e importe del Impuesto al Valor Agregado, por lo anterior, se entiende que deberá indicar en una nota el porcentaje del impuesto al valor agregado ¿Es correcto? De no ser así, se le solicita nos indique como se dará cumplimiento a dicho inciso.	No es correcta su apreciación el porcentaje y el valor correspondiente al IVA, deberá indicarse en el recuadro que corresponde, del Anexo 10 FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA
23	V.2. PROPUESTA ECONÓMICA F. ANEXO 10 FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA	31 77-78	Se entiende que el "IMPORTE TOTAL" establecido en el inciso F se refiere al "Total" de la columna "Costo total estimado mensual" del Anexo 10 ¿Es correcto?	Es correcta su apreciación, el Total al que se refiere el inciso F. del numeral V.2. PROPUESTA ECONÓMICA, es el que su representada deberá establecer en la columna "Costo total estimado mensual" del Anexo 10.



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

	PROPUESTA ECONÓMICA			
24	<p>VI.1.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE SE APLICARÁN A LAS PROPOSICIONES.</p> <p>Penúltimo párrafo</p> <p>VI.1.3. PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA.</p>	52	<p>INFONACOT establece "Los licitantes deberán presentar un precio por el servicio cotizado para la partida única y por el periodo de contratación del servicio, por lo que los costos ofertados serán fijos durante la vigencia del contrato y no se deberá modificar", se entiende que para dar cumplimiento se deberá presentar en una nota el resultado de multiplicar el subtotal del costo total estimado mensual por los meses del servicio ¿Es correcto? De no ser así, se le solicita nos indique como se dará cumplimiento a dicho requisito.</p>	<p>Esta pregunta se responde con la precisión administrativa no. 2 de la convocante.</p>
25	<p>VI.1.3. PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA.</p>	51-52	<p>Si la respuesta a la pregunta anterior, es correcta, se le solicita nos indique la vigencia del servicio, debido a que solo indica que será a partir del día hábil siguiente de la fecha de notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2024, y a su vez en la fecha del fallo establece que se dará a conocer en el acto de presentación y apertura de proposiciones, por lo que no se podría presentar un precio por el periodo de contratación del servicio.</p>	<p>Esta pregunta se responde con la precisión administrativa no. 2 de la convocante.</p>
26	<p>ANEXO 10 FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA</p>	77	<p>Se entiende que el Monto que se considerará para la asignación de puntos en la evaluación económica será el Subtotal de la columna "Costo Total estimado Mensual". ¿Es correcto?</p>	<p>Es correcta su apreciación, el subtotal de la columna Costo Total estimado Mensual del anexo 10 es la que se tomará en cuenta para la asignación de puntos, en la evaluación correspondiente.</p>
27	<p>XI. Criterios de evaluación de 3. Instalaciones 3.2 y 3.6</p>	101-102	<p>Se solicita a la convocante que a fin de no limitar la libre participación, para efectos del numeral 3.2 el diagrama de tierras o de instalaciones eléctricas pueda presentarse sin el aval de un perito en la materia y, en caso de resultar ganador se presente el referido aval 60 días después de iniciado el servicio (periodo de transición). De igual forma para efectos del numeral 3.6 se permita una manifestación bajo protesta de decir verdad de que se cuenta con el cableado estructurado solicitado y en caso de resultar ganador, se permita gestionar la certificación obtenida por RCDD y se entregue 60 días después de iniciado el servicio (periodo de transición).</p>	<p>El licitante debe acreditar en su propuesta el diagrama de tierras o de instalaciones eléctricas con el aval de un perito en la materia.</p> <p>Asimismo, deberá presentar el sistema de cableado estructurado mínimo CAT 6, con capacidad de al menos 1 GB, lo cual se deberá comprobar presentando copia de la certificación del cableado emitida por RCDD con copia de su certificación y memoria técnica.</p>





ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

Nombre del licitante: Bervel SA de CV				
Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta
1	III.3.3.1. VISITA A LAS INSTALACIONES.	12	El Instituto FONACOT podrá realizar una visita al centro principal de los prestadores que presenten propuesta, para que, en caso de ser necesario, verifiquen la información documental presentada en la propuesta técnica. ¿Cuándo se llevará a cabo la visita a las instalaciones y como será notificado el licitante?	En caso de llevarse a cabo la visita a las instalaciones, se notificará después del acto de presentación y apertura de proposiciones, junto con el calendario y los funcionarios del Fonacot que lo realizarán.
2	III.3.3.1. VISITA A LAS INSTALACIONES.	12	El Instituto FONACOT podrá realizar una visita al centro principal de los prestadores que presenten propuesta, para que, en caso de ser necesario, verifiquen la información documental presentada en la propuesta técnica. ¿Previo a la visita a las Instalaciones del licitante, se dará a conocer el check list de visita, donde se especificarán los puntos a validar	De acuerdo con el Anexo 12. Características técnicas del servicio, en su apartado XI. Criterios de evaluación, se establece el punto 3, Instalaciones del prestador del servicio, punto 4. Telecomunicaciones y telefonía y punto 5. Para la instalación del site del centro principal y del alterno donde se establece lo que se puede evaluar en la visita a las instalaciones en caso de que se realice
3	Anexo 12 XI. CRITERIO DE EVALUACION 2. DOCUMENTACION PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA	101	¿Como se deberá de acreditar que el licitante cuenta con los elementos necesarios para asegurar la confidencialidad de la información?	Presentando la copia del certificado de la norma internacional ISO/IEC 27001.
4	Anexo 12 XI. CRITERIO DE EVALUACION 2. DOCUMENTACION PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA	101	¿Como deberá de acreditar el licitante que brindará apoyo y los servicios necesarios a los clientes de FONACOT, de forma que se logren los objetivos buscados por el instituto en el presente procedimiento?	De acuerdo con el Anexo 12. Características técnicas del servicio, en su apartado XI. Criterios de evaluación, se establece el punto 3, Instalaciones del prestador del servicio, punto 4. Telecomunicaciones y telefonía y punto 5. Para la instalación del site del centro principal y del alterno, donde se solicita fotos, documentos, facturas, contratos, licencias planes y escritos, con lo que se podrá demostrar que el licitante participante cuenta con la infraestructura para la prestación del servicio

Nombre del licitante: WISE INTERACTIONS, S.A. DE C.V.				
Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta
1	FOLIO DE DOCUMENTOS El licitante deberá presentar su documentación legal - administrativa totalmente foliada de manera consecutiva en cada una de sus hojas que conforman la propuesta.	VARIAS y ANEXO 3	Los folios en la <u>documentación legal-administrativa</u> , ¿pueden ser de forma individual por cada rubro solicitado en Compranet para subir la documentación?,	De acuerdo a lo establecido en el quinto párrafo del numeral III.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES. Que establece lo siguiente: "Todas las hojas que integren sus propuestas deberán presentarse debidamente foliadas, en todas y cada una de las hojas que la integran de manera consecutiva por propuesta, lo

ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

				anterior en términos de lo establecido en el artículo 50 del Rley. "
2	FOLIO DE DOCUMENTOS El licitante deberá presentar su documentación legal - administrativa totalmente foliada de manera consecutiva en cada una de sus hojas que conforman la propuesta.	VARIAS y ANEXO 3	¿Es motivo de descalificación el presentar la documentación legal-administrativa sin folio?	Sí, es motivo de desechamiento de acuerdo a lo establecido en el inciso 8 del numeral VI.3. DESECHAMIENTO DE PROPOSICIONES de la convocatoria que a la letra establece: 8. De conformidad con el artículo 50 del Rley , cuando de manera individual, la documentación solicitada en los numerales IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, V.1. PROPOSICIÓN TÉCNICA y V.2. PROPOSICIÓN ECONÓMICA , carezcan absolutamente de número de folio, o bien, no exista continuidad en los mismos. O bien, si en la documentación Legal - Administrativa, o en la Propuesta Técnica y/o Económica, de manera individual, consta de 100 (cien) hojas y solo aparece el folio en la hoja 1 y en la hoja 100, pero se tienen 100 hojas o 70 entre estas y sin foliar, en dicho supuesto no encuentran continuidad.

Nombre del licitante: Centro de Soluciones en Informática, S.A. de C.V.

Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta
1	I. a.2.) Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo con sus conocimientos académicos o profesionales.	39	Se entiende como carrera técnica a Bachillerato con especialidad y/o Nivel medio Superior con especialidad Podría la Convocante indicar si es correcta nuestra apreciación	Es correcta su apreciación. Se entiende como carrera técnica a Bachillerato con especialidad y/o Nivel medio Superior con especialidad. Asimismo se aceptará como nivel medio superior la Preparatoria.
2	c) Asesor de calidad: Deberá proponer mínimo dos personas que cumpla con el perfil siguiente: Constancia o cédula o carta de la escuela que avale el nivel de estudios de Carrera técnica concluida o estudios superiores no necesariamente concluidos o actualmente cursándose en el área económico administrativo o finanzas.	39	Podría la convocante indicar si aceptará para el perfil de Asesor de Calidad carreras Afines como Informática, Sistemas, Técnico en Comunicaciones y del área Físico Matemáticas	Se solicita ajustarse a lo solicitado en el anexo técnico de la convocatoria que indica carrera técnica o estudios superiores en el área económico, administrativo o finanzas.

ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

3	f)Asesor telefónico: Deberá proponer mínimo 65 personas que cumpla con el perfil siguiente: III.Constancia o cédula o carta de la escuela que avale el nivel de estudios de carrera técnica concluida o estudios superiores no necesariamente concluidos o actualmente cursándose en el área económico administrativo o finanzas.	40	Podría la convocante indicar si aceptará para el perfil de Asesor de Calidad carreras Afines como Informática, Sistemas, Técnico en Comunicaciones y del área Físico Matemáticas	Se solicita ajustarse a lo solicitado en el anexo técnico de la convocatoria que indica carrera técnica o estudios superiores en el área económico, administrativo o finanzas.
4	I. a.3) Dominio de herramientas relacionadas con los servicios.	41	Se entiende que para cubrir el dominio de las herramientas se presentara el Curriculum Vitae con las especificaciones de las herramientas Podría la Convocante indicar si nuestra apreciación es correcta	Se debe presentar currículum vitae con el dominio de la herramienta y para el caso del programador copia simple de las certificaciones correspondiente.
5	Servicio 2. Validación de los datos del trabajador y referencias personales. Para la validación, el prestador del servicio deberá generar los webservices u otro medio de comunicación o conexión con el sistema del Instituto FONACOT, el cual será el medio por el cual recibirá la petición y/o solicitud de validación y regresará al Instituto FONACOT el resultado de la validación por ese mismo medio, para que el trámite de la persona trabajadora que se encuentra en la sucursal pueda continuar en la aprobación de su crédito FONACOT.	88	Nos podría explicar la convocante si ambos métodos del servicio son desarrollados por Fonacot o nosotros como proveedores debemos desarrollar el servicio para que ustedes consulten los resultados.	El licitante ganador deberá generar los webservices u otro medio de comunicación o conexión con el sistema del Instituto FONACOT para la respuesta a la solicitud de Fonacot.
6	Servicio 3. Chatbot El prestador del servicio deberá proporcionar un medio de comunicación de auto respuesta mediante el servicio de Chatbot (por cualquier medio, sea por WhatsApp, Facebook, Messenger, o algún otro) a las personas trabajadoras, centros de trabajo y/o ciudadanía en general.	89	Podría la convocante enumerar las plataformas que tiene consideradas para la precisión de la frase "o algún otro"	Para el caso del servicio del Chatbot, sobre la frase "o algún otro", se refiere a que el chatbot puede también ser propocionado mediante un software propio o comercial que permita el servicio de chatbot.

ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

7	<p>Infraestructura adicional para nuevos servicios o cambios del Instituto FONACOT</p> <p>El prestador del servicio deberá considerar en todo momento que las características o necesidades de la operación pueden cambiar y se atiendan de manera diferente, y en todo caso con el objetivo de proporcionar un mejor servicio a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general. Por lo anterior, debe tener en cuenta la posibilidad de brindar y/o atender los servicios a través de otros canales de atención, las cuales podrían demandar un mayor consumo de ancho de banda, así como equipamiento e infraestructura diferente a la inicial del arranque en la operación.</p> <p>El prestador del servicio deberá contar con la capacidad para atender este tipo de canales, cuando le sea requerido.</p> <p>De la misma manera, el Instituto FONACOT podrá solicitar la conectividad a través de tecnologías diferentes a las del arranque de la operación, como puede ser, conectividad con troncales y enlaces de comunicación, por lo que el prestador del servicio deberá considerar este tipo de escenarios, lo anterior sin costo adicional para el Instituto FONACOT.</p>	95	<p>Podría la convocante dar más detalle de los otros canales, otras tecnologías que se deban de considerar para clarificar este punto</p>	<p>En lo que se refiere a otros canales, el Instituto Fonacot, podrá implementar canales de atención como ventanillas de atención web o plataformas web para dar crédito y/o aplicaciones móviles y del cual se requiera que los servicios de la convocatoria, como validación de referencias y teléfono del trabajador se realice por estos canales mencionados, el licitante deberá implementar los servicios de validación de referencias y teléfono del trabajador en estos canales.</p> <p>Asimismo, si el Instituto Fonacot, de acuerdo a sus necesidades requiere un cambio en su plataforma de servicios de comunicación, como el cambio de Enlace MPLS a otro enlace diferente, el licitante tendrá que adaptar sus servicios a este cambio de comunicación, en los caso que puedan requerirse.</p>
8	<p>El prestador del servicio para brindar la atención a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general, deberá auxiliarse mediante el sistema de crédito institucional, para</p>	96	<p>Podría la convocante indicarnos si los accesos a las aplicaciones de Fonacot será a través del enlace MPLS o estas aplicaciones están expuestas a internet y se pueden consultar por un enlace tradicional de internet</p>	<p>El enlace será a través del MPLS.</p>



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

	consultar la información del cliente FONACOT (trabajadores y/o centros de trabajo), para ello, el Instituto FONACOT proporcionará el acceso al sistema, el usuario y clave mediante la carta de resguardo de acceso al sistema y portal, misma que será firmada por cada una de las personas involucradas en la operación del servicio.			
9	4. Telecomunicaciones y Telefonía el Prestador del servicio debe acreditar 4.1 Contrato de un enlace MPLS (principal) por fibra óptica o microonda para interconectar los servicios ofertados con los sistemas y plataformas del Instituto.	105	Debido a que el enlace MPLS se requiere configurar entre FONACOT y nuestro centro de contacto este no se puede obtener previo a la adjudicación del Proyecto ¿Es correcta nuestra apreciación?	Esta pregunta se responde con la precisión técnica no. 1 de la convocante.
10	XI. CRITERIO DE EVALUACIÓN 2.4 Presentar copia del documento que acredite que los asesores telefónicos forman parte del personal del prestador del servicio (Call Center), en términos del artículo 12 de la Ley Federal del Trabajo, conforme a las reformas publicadas en el DOF del 23 de abril del 2021, en materia de subcontratación laboral.	104	Podría la Convocante indicar si aceptara copia del contrato laboral como evidencia del documento que acredita que los asesores telefónicos forman parte del personal del prestador del servicio	Es correcto.
11	ANEXO 12B FORMATO B	121	De acuerdo al Anexo 12B Formato En la columna cinco se podrá aceptar bachillerato o preparatoria, así como las carreras técnicas Podría la convocante indicar si nuestra apreciación es correcta	Es correcta su apreciación. Se aceptará bachillerato o preparatoria
12	I. a.2.) Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo con sus conocimientos académicos o profesionales.	37	La certificación Microsoft SQL Server ya no se encuentra vigente La Convocante podrá aceptar constancia de Conocimiento Querying Data with Microsoft Transact-SQL y en caso de que la respuesta sea Negativa podría especificar que otra certificación o documento remplazara La certificación Microsoft SQL Server	Se deberá presentar la certificación Microsoft SQL Server o equivalente en SQL server certificada por Microsoft o constancia.
13	IV. Descripción del Servicio -Servicio 3. Chatbot:	86	Podría la Convocante indicar si: a) ¿El servicio del chatbot deberá ser implementado en un solo canal de comunicación o en varios al mismo	Debe ser implementado en varios canales al mismo tiempo.



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

	El prestador del servicio deberá proporcionar un medio de comunicación de auto respuesta mediante el servicio de Chatbot		tiempo (página web, Whatsapp y/o Facebook Messenger)?									
14	IV. Descripción del Servicio -Servicio 3. Chatbot: (por cualquier medio, sea por WhatsApp, Facebook, Messenger, o algún otro)	86	Canal - Whatsapp: Podría la Convocante indicar si: a) ¿Todas las interacciones serán iniciadas por el usuario o se requiere que el Chatbot pueda enviar mensajes de contacto? b) En caso de que se requiera que el Chatbot pueda mandar mensajes, ¿Cuál sería la cantidad estimada de mensajes a enviar de manera mensual?	a) Todas las interacciones deben ser iniciadas por el usuario. b) En el anexo técnico se indica el volumen máximo en un mes y el promedio mensual de este servicio es: <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">WhatsApp</th> </tr> <tr> <th>Tipo</th> <th>Número de interacciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Máximo en un mes</td> <td>230,271</td> </tr> <tr> <td>Promedio mensual</td> <td>154,475</td> </tr> </tbody> </table>	WhatsApp		Tipo	Número de interacciones	Máximo en un mes	230,271	Promedio mensual	154,475
WhatsApp												
Tipo	Número de interacciones											
Máximo en un mes	230,271											
Promedio mensual	154,475											
15	IV. Descripción del Servicio -Servicio 3. Chatbot: (por cualquier medio, sea por WhatsApp, Facebook, Messenger, o algún otro)	86	Canal - Whatsapp: Podría la Convocante indicar si: ¿Se cuenta con un número propio de FONACOT para whatsapp o se deberá proporcionar uno nuevo?	El licitante ganador deberá proporcionar uno nuevo.								
16	IV. Descripción del Servicio -Servicio 3. Chatbot: (por cualquier medio, sea por WhatsApp, Facebook, Messenger, o algún otro)	86	Canal - Facebook Messenger: Podría la Convocante indicar si: ¿Se hará mediante la página oficial de FONACOT o se deberá crear una cuenta nueva?	Debe ser mediante la página oficial de FONACOT.								
17	IV. Descripción del Servicio -Servicio 3. Chatbot: El servicio de Chatbot podrá presentarse como ventana emergente (pop up) en la página web del Instituto FONACOT y/o en la plataforma	86	Canal - Pagina Web: Podría la Convocante indicar: ¿Cuáles son las características técnicas generales de la página web de instituto? (lenguaje, tecnología, etc)	Las características técnicas generales de la página web de instituto son: <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma: SharePoint 2016 • Motor de Base de datos: SQL Server 2016 Como dato adicional, este portal se migrará a la nube.								
18	IV. Descripción del Servicio -Servicio 3. Chatbot: Asimismo, el Chatbot permitirá anclarse a los canales digitales de contacto que señale el Administrador del contrato.	86	Podría la Convocante indicar si: a) ¿A qué se refieren con <i>anclarse a los canales digitales</i> ? b) ¿Cuál es la funcionalidad esperada? (Ejemplo: Un enlace en los canales digitales de contacto que redirigiera al chatbot)	a) Que se pueda incorporar a la página del Instituto u otros canales como Aplicaciones móviles o plataformas web. b) Que haya una opción en donde al darle clic, aparezca la ventana para la interacción con el cliente.								
19	IV. Descripción del Servicio -Servicio 3. Chatbot: Histórico de chat por Whatsapp	86	Podría la Convocante: ¿Proporcionar el mínimo de interacciones mensuales del chat del whatsapp?	En el anexo técnico se indica el volumen máximo en un mes y el promedio mensual de este servicio. <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">WhatsApp</th> </tr> <tr> <th>Tipo</th> <th>Número de interacciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Máximo en un mes</td> <td>230,271</td> </tr> <tr> <td>Promedio mensual</td> <td>154,475</td> </tr> </tbody> </table>	WhatsApp		Tipo	Número de interacciones	Máximo en un mes	230,271	Promedio mensual	154,475
WhatsApp												
Tipo	Número de interacciones											
Máximo en un mes	230,271											
Promedio mensual	154,475											
20	IV. Descripción del Servicio -Servicio 3. Chatbot: ...que permita la interacción entre las	92	Podría la Convocante indicar si: ¿Se requiere un solo Chatbot (flujo conversacional) que ayude a trabajadores y ciudadanía? O ¿Se	Es uno solo.								

ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

	personas trabajadoras, centros de trabajo o ciudadanía en general para brindar respuestas automáticas.		requieren 2 Chatbots (Un flujo para trabajadores y otro para ciudadanía)?	
21	IV. Descripción del Servicio - Infraestructura del chatbot: ... y de redireccionamiento a un operador en caso de que las respuestas automáticas no sean suficientes para la persona trabajadora o centros de trabajo.	92	Podría la Convocante indicar: ¿Cuál es el funcionamiento esperado para el <i>redireccionamiento al operador</i> ? Ejemplo: a) Toma de la conversación en curso. b) Solicitud de una llamada del operador. c) Otro (Especificar)	El redireccionamiento al operador para el servicio del chat es: b) Solicitud de una llamada del operador.
22	IV. Descripción del Servicio - Infraestructura del chatbot: ... así como realizar los cambios o actualizaciones de las respuestas.	92	Podría la Convocante indicar: ¿Con que periodicidad se requiere que se realice la actualización o cambios en respuesta del chatbot?	Conforme al Anexo 12, en su apartado XIII. Entregables, se menciona realizar un análisis de los servicios otorgados de forma trimestral, para en su caso, presentar una mejora de los mismos. En este apartado abarca el servicio de Chatbot.
23	IV. Descripción del Servicio - Infraestructura del chatbot: ...consultar a los sistemas o bases del Instituto FONACOT, mediante webservices, para brindar información a las personas trabajadoras.	92	Podría la Convocante indicar: a) ¿Cuáles son las características técnicas generales de los sistemas o bases de datos a las cuales se deberá conectar el chatbot? (tipo de sistemas o BD, tecnología, etc) b) ¿La conexión únicamente va a ser de consulta de información o también se deberá alimentar a los sistemas o BD del instituto? c) ¿Los webservices deberán ser desarrollados o ya existen?	a) hará consultas a una base de datos relacional del sistema de crédito institucional. b) La conexión va a ser únicamente de consulta. c) Deberán ser desarrollados por el licitante ganador.
24	XI. Criterio de Evaluación - 4. Telecomunicaciones y telefonía. 4.5 Acreditar que cuenta con licencia o factura del programa, software o aplicación para implementar el servicio de Chatbot.	102	El chatbot de Buzzword es un desarrollo propio. Podría la Convocante indicar: ¿Qué información se requiere para la acreditación?	Para su acreditación presentar licencia, factura o registro del programa ante el IMPI o INDAUTOR.
25	Reportes a Entregar - 1. Reporte de Operación Chatbot: Número de usuarios nuevos	105	Podría la Convocante indicar si: a) ¿Antes de iniciar la interacción con el chatbot se requerirá que se ingrese algún dato para diferenciar a los nuevos usuarios y a los usuarios existentes? (Por ejemplo - correo electrónico). b) ¿Se tiene contemplado solicitar información a los trabajadores dentro del flujo conversacional para vincularlo a la sesión?	a) Se requerirá que ingrese algún dato que lo identifique como cliente FONACOT, mismo que será comunicado por FONACOT al Licitante ganador. b) Se podrá solicitar información tal como nombre, fecha de nacimiento, RFC y/o número de cliente a los trabajadores como candados de seguridad para proporcionar información de su crédito.
26	Reportes a Entregar - 6. Detalle de Chatbot:	106	Podría la Convocante indicar si:	Contemplando la hora de la primera y última interacción.



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

	Número de usuarios nuevos	¿La duración de la conversación como debiera ser medida? Ejemplo: a) Contemplando la hora de la primera y última interacción. b) Numero de interacciones realizadas	
--	---------------------------	---	--

Nombre del licitante: Bconnect Services, SA de CV				
Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta
1	III.3.5.1.2. PERSONAS MORALES	20	Amablemente hacemos notar a la Convocante que, de conformidad con el artículo 21, fracción VII del Código de Comercio se establece que en el folio electrónico de una sociedad se anotarán opcionalmente los poderes, por lo que no es obligatoria la inscripción de poderes en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio para actos de administración y/o dominio, a menos de que sean poderes para suscribir títulos de crédito. Favor de pronunciarse al respecto.	Es correcta su apreciación, para el caso del Poder Notarial, para actos de administración y/o dominio será opcional que cuente con el registro de inscripción en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio
2	VI.1.2. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA I. CAPACIDAD DEL LICITANTE I. a.1) Experiencia en asuntos relacionados con la materia de los servicios.	38	Dado que la Fotocopia del Contrato individual de Trabajo del personal con que se cuenta para la prestación del servicio podrán ser personal que se encuentre contratado directamente por "EL LICITANTE". ¿Es correcto entender que en caso que algunos elementos del personal propuesto brinden sus servicios al licitante a través de un tercero, se deberá de presentar el contrato de trabajo que el candidato tiene celebrado con la empresa tercerizada, así como el contrato de prestación de servicios de la empresa tercerizada con la licitante para acreditar la relación laboral?	El personal contratado debe ser Personal propio del Licitante. Deberá acreditarse con fotocopia del Contrato individual de Trabajo
3	VI.1.2. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA I. CAPACIDAD DEL LICITANTE I. a.3) Dominio de herramientas relacionadas con los servicios.	41	¿Es correcto entender que, dado que los programadores tienen distintas especializaciones, se deberá acreditar Conocimiento en Oracle y certificación en Microsoft SQL server de un programador y certificación en java del otro programador?	Para el programador, se deberá presentar la certificación Microsoft SQL Server o equivalente en SQL server certificada por Microsoft o constancia.
4	VI.1.2. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA I. CAPACIDAD DEL LICITANTE I. b.2) Capacidad de los recursos de equipamiento.	42	En referencia a: • Copia del contrato del servicio del enlace MPLS (sitio principal) • Copia del contrato del servicio del enlace de internet (sitio alternativo). • Copia del licenciamiento que soporte mínimo 250 (canales) llamadas simultaneas de entrada.	Se acepta su propuesta, los licitantes podrá presentar copia de los contratos o facturas para acreditar la capacidad de los recursos de equipamiento.





ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

			<ul style="list-style-type: none"> • Copia de los contratos del servicio de los carries. • Copia del contrato del servicio que se tiene para el SMS. • Copia de las licencias o contratos de los equipos de cómputo para la prestación del servicio. <p>Amablemente se pide a La Convocante aceptar como equivalente a los contratos la presentación de facturas para acreditar que se cuenta con el equipamiento requerido, dado que la presentación de facturas recientes acredita contar con el equipamiento, además de ser documentos que contienen un sello digital que avala su autenticidad.</p>	
5	Anexo 3, numeral 11	68	En el caso del Escrito del Anexo 11 y tratándose de empresas cuyos accionistas son personas morales pertenecientes a un conglomerado de empresas extranjeras, ¿Es correcto entender que la manifestación la podrán suscribir los Apoderados Legales de la empresa licitante?	No es correcto su apreciación, en caso de que los accionistas sean personas morales, El anexo 11 deberá ser suscrito por el representante legal de cada una de ellas.
6	ANEXO 10 FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA 3. Chatbot	79	Para la cotización del servicio de Chatbot, ¿es correcto entender que se deberá considerar la migración y alta ante Meta (antes Facebook) del número que se tiene actualmente? En caso contrario se pide a La Convocante detalle si este número es de su propiedad y el licitante únicamente deberá considerar realizar una integración con la plataforma actual con la que se brinda el servicio.	Es un nuevo número y adicional el Instituto no cuenta con este servicio de Chatbot.
7	ANEXO 10 FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA 3. Chatbot	79	En caso que La Convocante solicite el envío de mensajes masivos a través de mensajería digital tipo Whatsapp, Telegram o similar, este concepto no está incluido en el Formato para la presentación de la propuesta económica, por lo que, en caso de que sea parte del servicio se sugiere incluirlo.	No, no está considerado el envío masivo ya que para los envíos de mensajes masivos se utilizará el servicio de SMS.
8	ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO". Servicio 3. Chatbot	88	En relación al servicio de Chatbot y la tabla de interacciones que se exhibe, favor de aclarar si la totalidad de estas interacciones son atendidas por un chatbot o si pasan con algún agente y, de ser el caso, se solicita a La Convocante proporcionar el número o porcentaje del total de interacciones que son atendidas por agente, así como su duración.	Actualmente el 100% de las interacciones del WhatsApp y Chat son atendidas por asesores, sin embargo, el servicio que se solicita es un servicio automatizado sin interacción con asesor.



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

9	ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO". V. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA Y FÍSICA	90	¿La plataforma tecnológica propuesta puede estar alojada en la nube?	Sí, siempre y cuando permita proporcionar el servicio de manera ininterrumpida y garantizando la seguridad de la información.
10	ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO". V. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA Y FÍSICA	90	En referencia a la grabación de llamadas, ¿es correcto entender que deberán permanecer en línea por un periodo de 3 meses y posteriormente se almacenarán en servidores para estar disponibles durante toda la vigencia del contrato?	No es correcto, conforme a la convocatoria en la página 89, se especifica lo siguiente: <i>El almacenamiento de las grabaciones de las llamadas de entrada, de salida y validación de datos y referencias del trabajador, estarán disponibles en línea a partir de la conclusión de la llamada y desde el inicio de la vigencia del contrato y hasta la terminación del mismo, además será entregado en medio magnético u óptico al Instituto FONACOT de manera mensual, dentro de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente.</i>
11	ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO". VI. TELECOMUNICACIONES	91	Actualmente ¿cuál es el ancho de banda de los enlaces para prestar el servicio?	El mínimo son 50 MB, sin embargo, es responsabilidad del prestador del servicio asignar el ancho de banda adecuado a cada uno de los enlaces (MPLS e Internet) para brindar un servicio aceptable y cumplir adecuadamente los niveles de servicio establecidos en estos términos de referencia. La utilización de cada uno de los enlaces no deberá sobrepasar el 70% de su capacidad, si fuera éste el caso, el prestador del servicio deberá realizar lo necesario para cumplir con la utilización de capacidad requerida.
12	ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO". IX. TRANSICIÓN Y/O MIGRACIÓN DE LOS SERVICIOS	96	Se solicita a La Convocante proporcionar el listado de aplicaciones desarrolladas por el proveedor actual del servicio que se recibirán en la transición por el licitante ganador.	No hay aplicaciones que se vayan a transferir del proveedor actual, el licitante ganador desarrollará las aplicaciones mencionadas en el apartado V. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA Y FÍSICA. Página 89 a la 90 de la convocatoria.
13	ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO". IX. TRANSICIÓN Y/O MIGRACIÓN DE LOS SERVICIOS	96	Para las aplicaciones desarrolladas por el proveedor, y a efecto de tener claridad respecto al dimensionamiento de la infraestructura requerida para la prestación del servicio, se solicita proporcionar las características de la infraestructura en donde se alojan estos servicios.	Las aplicaciones desarrolladas por el proveedor actual, no serán transferidas, el licitante ganador deberá desarrollar sus propias aplicaciones conforme a lo mencionadas en el apartado V. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA Y FÍSICA. Página 89 a la 90 de la convocatoria.
14	ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO". IX. TRANSICIÓN Y/O MIGRACIÓN DE LOS SERVICIOS	98	¿Es correcto entender que para el inicio de la prestación del servicio el licitante ganador tendrá un máximo de 60 días naturales posteriores al fallo para habilitar la infraestructura, instalación, configuración y puesta a punto, así como para realizar el reclutamiento, selección y	Es correcto, conforme a lo que se menciona en el apartado IX. TRANSICIÓN Y/O MIGRACIÓN DE LOS SERVICIOS página 96. Y dentro de ese plazo, el licitante ganador debe considerar al personal que prestará el servicio, los cuales deben recibir capacitación de parte de



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

			capacitación del personal que brindará el servicio?	Fonacot para la atención que brindarán.
15	ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO". X. RECURSO HUMANO	101	En referencia al perfil del programador, y de conformidad con lo solicitado en este apartado, ¿es correcto entender que para la evaluación de puntos y porcentajes se debe acreditar que se cuenta con un programador con Conocimiento en ORACLE y con certificaciones en Microsoft SQL server y en java?	Para el programador, se deberá presentar la certificación Microsoft SQL Server o equivalente en SQL server certificada por Microsoft o constancia.
16	ANEXO 12 XI: CRITERIO DE EVALUACIÓN 2.4	104	Amablemente se solicita a La convocante aclara ¿cuál es el documento que se deberá presentar para acreditar que los asesores telefónicos forman parte del personal del licitante?	Presentar copia del último SUA y/o recibos de pago.
17	ANEXO 12 XI: CRITERIO DE EVALUACIÓN Telecomunicaciones y Telefonía	104	A nuestro entender se deberán presentar los contratos de servicios de telefonía con cobertura nacional y con los carriers de telefonía fija y móvil en operación en territorio nacional, así como para el servicio de SMS de una y dos vías, que el licitante considere necesarios para la prestación del servicio, con la calidad y oportunidad requerida, ¿Es correcta nuestra apreciación?	Se deberá prestar un contrato de servicios de telefonía con cobertura nacional con al menos uno de los Carriers de telefonía fija y uno de los carriers de telefonía móvil en operación en territorio nacional, y que los Carriers contratados tengan la capacidad del envío de mensajes a todos los Carriers de telefonía móvil para el envío de SMS. Se realiza la precisión técnica no. 3, para este punto.
18	ANEXO 12 XI: CRITERIO DE EVALUACIÓN Telecomunicaciones y Telefonía	104	Se solicita a La Convocante detalle a qué se refiere con las pantallas del Portal Web con indicadores de negocio dedicado y configurable para la convocante.	Son fotos (ScreenShots) de monitores donde se presente o visualice los indicadores que se mencionan el Anexo 12 Características Técnicas del Servicio en su apartado V. Infraestructura Operativa y Física, numeral 6. Supervisión remota, como, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Llamadas en el IVR • Llamadas en espera • Llamadas activas • Llamadas recibidas • Asesores en operación • Asesores activos • Asesores disponibles
19	ANEXO 12 XV. PLAZO Y LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	112	Dado que el inicio de la prestación del servicio es el día 1 de septiembre de 2022, el licitante adjudicado deberá contar con toda la infraestructura, instalación, configuración y puesta a punto a más tardar el 29 de agosto, ¿es correcta la apreciación?	Es correcta la apreciación.
20	ANEXO 12 XXIV. VISITA A LAS INSTALACIONES	118	¿Es correcto entender que el calendario de visitas para la verificación de la información documental proporcionada en la Propuesta Técnica se publicará con el acta de presentación y apertura de propuestas?	En caso de llevarse a cabo la visita a las instalaciones, se notificará después del acto de presentación y apertura de proposiciones, junto con el calendario y los funcionarios del Fonacot que lo realizarán.



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

Nombre del licitante: LICITANET, S.A. DE C.V.				
Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta
1	Descripción del servicio II.1	8	Se solicita atentamente a la convocante confirme que el objeto del presente procedimiento es la prestación del servicio de canales de atención a clientes FONACOT	Es correcta su apreciación.
2	Partidas que integran la licitación II.2.; y Anexo 10 Formato para la presentación de la propuesta económica	8 y 77	¿Es correcto entender, que la presente licitación se conforma de una sola partida y que los servicios que se cotizan en el anexo deben considerarse subpartidas?	El presente procedimiento consta de una sola partida que contiene diversos servicios que integran el requerimiento de la convocatoria y se deberán cotizar de acuerdo al anexo 10. Formato para la presentación de la propuesta económica.
3	Calendario y lugar de los actos III.3.2	11	Se solicita atentamente a la convocante indique y calendarice el día en que se llevará a cabo la visita a las instalaciones.	Conforme al Anexo 12 Características Técnicas del Servicio”, en el apartado XXIV, se menciona que el Instituto Fonacot podrá realizar una visita a las instalaciones y en caso de decidir hacerla, se les comunicará. En caso de llevarse a cabo la visita a las instalaciones, se notificará después del acto de presentación y apertura de proposiciones, junto con el calendario y los funcionarios del Fonacot que lo realizarán.
4	Visita a las instalaciones III.3.3.1	12	Favor de aclarar, si el texto que indica: “El Instituto FONACOT podrá realizar una visita al centro principal de los prestadores que presenten propuesta...”, se refiere a los licitantes participantes y que el momento en el que se realizará la visita será previa emisión del fallo, ¿es correcta la apreciación?	Es correcta su apreciación. Si el Instituto decide hacer la visita a las instalaciones, será previa a la emisión del fallo. Así mismo, y conforme al Anexo 12 Características Técnicas del Servicio”, en el apartado XXIV, se menciona el Instituto Fonacot podrá realizar las visitas de supervisión que sean necesarias para revisar que el prestador del servicio, mantenga la infraestructura solicitada para la adecuada prestación del servicio. Es decir, esto aplicaría durante la prestación del servicio.
5	Visita a las instalaciones	12	Se solicita atentamente a la convocante, si puede compartir el formato de la minuta correspondiente que se levantará por motivo de la visita a las instalaciones.	En caso de realizarse la visita, se elaborará al momento de la visita la minuta y se dejará copia que dé constancia de la visita a las instalaciones.
6	Manuales, catálogos y folletos VIII.18; y Anexo 12 Especificaciones técnicas	62 y 94	En el entendido de que no solicitan manuales, catálogos y folletos para el procedimiento de contratación. Se solicita atentamente a la convocante, indique entonces, ¿Qué se entiende por información documental para la presentación	Se entiende por información documental, lo que se solicita en el Anexo 12. Características Técnicas del Servicio en su apartado XI. Criterios de evaluación, donde se establecen los documentos, facturas, diagramas, contratos, cartas y licencias que permitirán conocer y evaluar, si el licitante participante, cuenta con la



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

			de procesos, entiéndase, manuales; debemos entregar los manuales si o no?	infraestructura para la prestación del servicio.
7	Anexo 12 Especificaciones técnicas Criterios de evaluación punto 4.8	103	Se solicita atentamente a la convocante explique detalladamente, ¿a qué se refiere con pantallas del portal web con indicadores de negocio dedicado?	Son fotos (ScreenShots) de monitores donde se presente o visualice los indicadores que se mencionan el Anexo 12 Características Técnicas del Servicio en su apartado V. Infraestructura Operativa y Física, numeral 6. Supervisión remota, como, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Llamadas en el IVR • Llamadas en espera • Llamadas activas • Llamadas recibidas • Asesores en operación • Asesores activos • Asesores disponibles
8	Anexo 12 Especificaciones técnicas XII. Perfil del prestador del servicio	103	Se solicita a la convocante de favor aclare. ¿Qué debemos entender por prestador de servicios?	Es el licitante que participa para prestar el servicio que se indica en la presente convocatoria.
9	Anexo 12 Especificaciones Técnicas XXII. Penas convencionales	113	Se solicita atentamente a la convocante confirme que la pena convencional que se aplicará a la prestación del servicio, se apegará estrictamente a lo indicado en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su correlativo artículo 95 del Reglamento.	Es correcto que se apegará estrictamente a lo indicado en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su correlativo artículo 95 del Reglamento, que es de acuerdo a lo establecido en el apartado XXII PENAS CONVENCIONALES de la convocatoria.
10	Anexo 12 Especificaciones Técnicas XXII. Penas convencionales	113	¿Es correcto entender que la pena convencional que se aplican en el presente procedimiento, se encuentra determinada en función de los servicios no prestados en los plazos establecidos, tal y como se señala en las Políticas, Bases y Lineamientos de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social?	Las penas convencionales están establecidas conforme al artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) que indica: Las dependencias y entidades deberán pactar penas convencionales a cargo del proveedor por atraso en el cumplimiento de las fechas pactadas de entrega o de la prestación del servicio....
11	Anexo 12 Especificaciones Técnicas XXII. Penas convencionales	113	Se solicita a la convocante confirme que un requisito formal para la aplicación de la pena convencional es el supuesto de que el prestador del servicio se atrase en iniciar la prestación del mismo en la fecha pactada.	Conforme al artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) que indica: Las dependencias y entidades deberán pactar penas convencionales a cargo del proveedor por atraso en el cumplimiento de las fechas pactadas de entrega o de la prestación del servicio... Asimismo, el artículo 95 del Reglamento de la LAASS indica: En los contratos se establecerán los casos concretos en los que procederá la aplicación de penas convencionales por



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

				atraso en la entrega de los bienes o en la prestación de los servicios.
12	Anexo 12 Especificaciones Técnicas XXII. Penas convencionales	113	<p>En relación con la repuesta otorgada a la pregunta anterior, se solicita a la convocante confirme si únicamente se aplicará pena convencional cuando el proveedor del servicio se atrase en iniciar la prestación del mismo en la fecha pactada, lo anterior se plantea de tal forma, ya que las penalizaciones por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - no realizar la grabación, almacenamiento y entrega de las grabaciones - no entregar los reportes, - no atender las solicitudes de asistencia técnica - no otorgar acceso a los monitores de operación - no resolver fallas técnicas de severidad 1, 2 y 3; o - restaure cualquier tipo de daño en la infraestructura. <p>Son acciones que no constituyen un atraso en el inicio de la prestación del servicio, ya que se habla de hipótesis posteriores al inicio de la prestación del servicio. ¿Es correcta nuestra apreciación?</p>	<p>Conforme al artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) que indica: Las dependencias y entidades deberán pactar penas convencionales a cargo del proveedor por atraso en el cumplimiento de las fechas pactadas de entrega o de la prestación del servicio...</p> <p>Asimismo, el artículo 95 del Reglamento de la LAASS indica: En los contratos se establecerán los casos concretos en los que procederá la aplicación de penas convencionales por atraso en la entrega de los bienes o en la prestación de los servicios.</p>
13	Anexo 12 Especificaciones Técnicas XXII. Penas convencionales	113	<p>En caso de que la respuesta otorgada a la pregunta anterior sea negativa, se solicita atentamente a la convocante indique el criterio de proporcionalidad al aplicar penas convencionales. Ya que no existe proporcionalidad si cobran un importe equivalente del 1% por horas de atraso (60 minutos), y 1% por días de atraso (24 horas).</p>	<p>El cálculo de las penas convencionales, está en función de la severidad y el impacto en los servicios que presta el Instituto.</p>
14	Anexo 12 Especificaciones Técnicas XXII. Penas convencionales	113	<p>De conformidad con la respuesta otorgada en la pregunta anterior, se solicita atentamente a la convocante indique y cite completo el dispositivo legal que le permite la aplicación de pena convencional en cálculo por hora de atraso.</p>	<p>Con base en las políticas, bases y Lineamientos del Instituto FONACOT, en el numeral 6 Aspectos a considerar para la determinación de los términos, condiciones y procedimiento a efecto de aplicar las penas convencionales y deducciones, atendiendo lo dispuesto en los artículos 53 y 53 Bis de la LAASSP. Inciso b que a la letra dice: Las Áreas Requirentes serán las responsables de determinar los conceptos, porcentajes y bases de cálculo de las penalizaciones por atraso. En el caso de la contratación de servicios, deberá establecer las penas por atraso en días o en horas, siempre y cuando, se haya estipulado en la convocatoria de la LP y en la ITP o en el</p>



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

				Anexo Técnico que sirvió de base para la elaboración del contrato en el caso de adjudicaciones directas.
15	Anexo 12 Especificaciones Técnicas XXII. Penas convencionales	113	En relación a la respuesta otorgada a la pregunta anterior, se solicita atentamente a la convocante vuelva a emitir los criterios de aplicación de penas convencionales apegándose al criterio de proporcionalidad de la pena convencional.	Con base en las políticas, bases y Lineamientos del Instituto FONACOT, en el numeral 6 Aspectos a considerar para la determinación de los términos, condiciones y procedimiento a efecto de aplicar las penas convencionales y deducciones, atendiendo lo dispuesto en los artículos 53 y 53 Bis de la LAASSP. Inciso b que a la letra dice: Las Áreas Requirentes serán las responsables de determinar los conceptos, porcentajes y bases de cálculo de las penalizaciones por atraso. En el caso de la contratación de servicios, deberá establecer las penas por atraso en días o en horas, siempre y cuando, se haya estipulado en la convocatoria de la LP y en la ITP o en el Anexo Técnico que sirvió de base para la elaboración del contrato en el caso de adjudicaciones directas.
16	Anexo 12 Especificaciones Técnicas XXIII. Deducivas	114	Se solicita atentamente a la convocante confirme que las deducciones al pago, se apegará estrictamente a lo indicado en el artículo 53bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su correlativo artículo 97 del Reglamento.	El artículo 53bis de la LAASSP menciona que las dependencias y entidades podrán establecer en la convocatoria a la licitación,..., deducciones al pago de bienes o servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir el proveedor respecto a las partidas o conceptos que integran el contrato.
17	Anexo 12 Especificaciones Técnicas XXIII. Deducivas	114	¿Es correcto entender que las deducciones al pago señaladas en el presente procedimiento de contratación se apegan a los criterio de ampliación señalados en las Políticas, Bases y Lineamientos de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social?	Se apegan a las políticas, bases y Lineamientos del Instituto FONACOT
18	Anexo 12 Especificaciones Técnicas XXIII. Deducivas	114	Se solicita a la convocante confirme que un requisito formal para la aplicación de las deducciones al pago es aplicable por incumplimiento parcial o deficiente en la prestación del servicio.	De acuerdo al apartado XXIII.DEDUCTIVAS de la convocatoria que establece: <i>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.</i>
19	Anexo 12 Especificaciones Técnicas XXIII. Deducivas	114	Se solicita atentamente a la convocante que confirme si el cálculo señalado para la aplicación de las deductivas, se apegan al criterio señalado en las Políticas Bases y Lineamientos de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, por cuanto hace a lo	Se apegan a lo señalado en las políticas, bases y Lineamientos del Instituto FONACOT. Deducciones h) Cuando el Área Requirente no pueda determinar un precio unitario, podrá tomar como referencia para el cálculo de la deductiva lo siguiente: I. El importe mensual del contrato, o;



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

			señalado en su página 35 que indica: "En aquellos casos en que no exista un precio unitario determinado, las deducciones de calcularán sobre la base del importe de un día de servicio... "	II... III... IV... En cualquier caso, el Área Requirente deberá tomar en consideración la importancia del bien, arrendamiento o servicio a contratar y el impacto que pudiera sufrir el Instituto FONACOT por el incumplimiento del proveedor
20	Anexo 12 Especificaciones Técnicas XXII. Penas convencionales XXIII. Deductivas	113 y 114	En tenor a lo señalado en las preguntas anteriores, se solicita atentamente a la convocante, sean ajustadas las pretensiones a la legalidad de los dispositivos legales por cuanto hace a la aplicación de penas convencionales y deductivas, pues éstas tienen hipótesis para su aplicación claras, concretas y proporcionales, y las mismas sean aplicadas a conceptos que integran el propio contrato y no se someta su aplicación a subpartidas o subactividades de conceptos, como se pretende aplicar.	Las penas convencionales y deductivas se encuentran apegadas a los artículos 53 y 53 Bis de la LAASSP, 96 de su reglamento y a lo dispuesto en la materia en las políticas, bases y lineamientos del Instituto FONACOT.
21	Anexo 12 Especificaciones Técnicas XI. Criterio de Evaluación 1. Documentación para la Evaluación Técnica	101	En el entendido de que durante la prestación del servicio se maneja y se da tratamiento a datos personales de ciudadanos, se solicita atentamente a la convocante considere solicitar la certificación en la norma ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno de la empresa. ¿Se acepta la propuesta?	No se acepta la propuesta ya que se está solicitando la certificación ISO 27001 donde uno de sus apartados de cumplimiento es sobre el tratamiento de datos personales.

Nombre del licitante: KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES

Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta
1	III.3.3.4. FALLO. (...) Al término del evento, se levantará el acta de fallo, la que se enviará a todos los participantes para su aceptación a través de correo electrónico en donde se incluirán las pantallas de los correos electrónicos, donde conste su aprobación de dicho fallo, los cuales formarán parte del expediente de contratación. Lo anterior, debido a las medidas de contingencia establecidas.	17	En virtud de que el proceso es electrónico conforme al artículo 26 Bis fracción segunda de la Ley de Adquisiciones, ¿el fallo no se publicará en Compranet tal como lo refiere el artículo 37 de la Ley?	Por tratarse de un procedimiento electrónico, el acta del Fallo será publicada en la plataforma del sistema CompraNet.





ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

<p>2</p>	<p>IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO.</p> <p>1.El licitante deberá presentar acta de nacimiento para el caso de personas físicas (en caso de ser persona física con actividad empresarial deberá presentar la constancia de situación fiscal) y para el caso de personas morales, acta constitutiva, así como su última modificación donde se pueda constatar que el objeto social, este relacionado con el servicio materia de la contratación, la relación de accionistas y su porcentaje de participación.</p>	<p>27</p>	<p>Pregunta 1: ¿Es correcto entender que para el caso de empresas que participan en propuesta conjunta, el objeto social relacionado con el servicio en materia de contratación, lo debe presentar el representante común?</p> <p>Ya que, para promover la libre competencia entre los participantes, la finalidad de las propuestas conjuntas es que los licitantes puedan cubrir las necesidades de la convocante agrupándose diferentes empresas que puedan complementar los requisitos.</p>	<p>Es correcta su apreciación, El objeto social relacionado con la materia del presente servicio, lo deberá presentar la empresa que funja como representante común; debiendo tener cada una de las empresas que conforman la participación conjunta, el objeto social conforme a la parte del servicio que les corresponda cumplir.</p>
<p>3</p>	<p>IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO.</p> <p>12.El licitante deberá presentar documento actualizado expedido por el SAT en el que se emita opinión sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en sentido positivo...</p> <p>13.El licitante deberá presentar opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo...</p>	<p>28, 29</p>	<p>Se le solicita amablemente a la convocante funde y motive porque “Su no presentación no es motivo de desechamiento”.</p> <p>Ya que la convocante en los criterios de evaluación (puntos y porcentajes) solicita</p> <p>RUBRO: I. Capacidad del licitante SUBRUBRO: b) Capacidad de los recursos económicos y equipamiento. APARTADO: I. b.1) Capacidad de los recursos económicos DOCUMENTACION COMPROBATORIA: a) Copia legible de la declaración fiscal anual correspondiente al ejercicio fiscal del año anterior, presentada por “EL LICITANTE” ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; y b) Última declaración fiscal provisional del impuesto sobre la renta del ejercicio fiscal 2022, presentada por “EL LICITANTE” ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.</p>	<p>No es correcta su apreciación con fundamento en lo dispuesto en el artículo 32 inciso D, las entidades de la federación deberá cerciorarse al momento de la contratación que las empresas se encuentren al corriente de sus obligaciones fiscales, por lo que el momento oportuno para la presentación obligatoria de los documentos solicitados en los puntos 12, 13 y 14 del numeral IV de la Convocatoria sería al momento de la contratación no así para efectos de la evaluación, por lo que la no presentación de dichos documentos no puede ser motivo de desechamiento.</p> <p>Por otro lado, la declaración fiscal anual correspondiente al ejercicio fiscal del año anterior, a la que hace mención en la columna de preguntas es para evaluar de que su representada cuente con la solvencia económica para hacer frente al tipo de servicio que se solicita, siendo documentos totalmente diferentes para evaluar aspectos distintos</p>



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

	<p>14.El licitante deberá presentar la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, en donde indique que se encuentra al corriente de sus aportaciones ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores</p> <p>Para el inciso 12, 13 y 14 indica (Su no presentación no es motivo de desechamiento).</p>		<p>Al solicitar la declaración fiscal la convocante debe cerciorarse que los licitantes estén al corriente con sus obligaciones fiscales y patronales, por lo que se le solicita que estos documentos deben ser obligatorios y su no presentación son motivo de desechamiento</p>	
4	<p>IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO.</p> <p>12. <u>La fecha de consulta deberá tener como máximo, vigencia de un mes a la fecha de la apertura de proposiciones ...</u></p> <p>13. <u>La fecha de consulta deberá tener como máximo, vigencia de un mes a la fecha de la apertura de proposiciones ...</u></p> <p>14. <u>La fecha de consulta deberá tener como máximo, vigencia de un mes a la fecha de la apertura de proposiciones</u></p>	28, 29	<p>Es correcto entender que cuando la convocante menciona: <u>La fecha de consulta deberá tener como máximo, vigencia de un mes a la fecha de la apertura de proposiciones</u> se refiere a que el documento solicitado, en caso de que tenga vigencia, ¿la fecha debe tener cualquier día del mes de Julio del 2022?</p>	<p>No es correcta su apreciación, la fecha de la apertura de proposiciones está establecida para el 22 de junio de 2022, por lo que la fecha de vigencia deberá estar comprendida entre el 23 de mayo de 2022 y el 22 de junio de 2022.</p>
5	<p>IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y</p>	29	<p>Pregunta: ¿Es correcto entender que para el caso de empresas que participan en propuesta conjunta, el <u>objeto social relacionado con el servicio en materia de contratación, lo debe presentar el representante común?</u></p>	<p>Esta pregunta ya fue respondida en la pregunta número 2 de su representada.</p>



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

	<p>EN PAPEL MEMBRETADO.</p> <p>16. Para el caso de que se participe por medio de presentación conjunta, será necesario que el representante común de la agrupación señale a través de escrito simple, que la proposición se presenta en forma conjunta, así mismo deberá presentar el convenio conforme a lo establecido en el numeral III.3.5.1.3. PARTICIPACIÓN CONJUNTA de la Convocatoria.</p> <p>En este caso, el representante común deberá presentar todos y cada uno de los escritos solicitados en el presente numeral, y cada una de las personas que integran la participación conjunta deberá entregar los escritos de los incisos 1 al 15 del presente numeral.</p>		<p>Ya que, para promover la libre competencia entre los participantes, la finalidad de las propuestas conjuntas es que los licitantes puedan cubrir las necesidades de la convocante agrupándose diferentes empresas para que puedan complementar los requisitos.</p>	
<p>6</p>	<p>Criterios de Evaluación (Puntos y Porcentajes) RUBRO: I. Capacidad del licitante SUBRUBRO: a) Capacidad de los recursos humanos APARTADO: I. a.2.) Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo con sus conocimientos académicos o profesionales.</p> <p>b) Supervisor:</p> <p>II. Constancia o cédula o carta de la escuela que avale el nivel de estudios de carrera técnica concluida o estudios superiores en el área de económico administrativo o ingeniería en administración industrial o afines</p> <p>c) Asesor de calidad:</p>	<p>37, 38 y 39</p>	<p>Se le solicita amablemente a la convocante responder si ¿Es correcto entender que para la constancia puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado • Historia académica • Tira de materias • carta de la escuela • Toma de protesta de carrera terminada • y/o constancia de estudios? 	<p>Para acreditar la Competencia o habilidad en el trabajo de Supervisores, Asesores de calidad y Capacitadores, es necesario presentar Constancia o cédula o carta de la escuela que avale el nivel de estudios de carrera técnica concluida.</p>





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

	<p>II.Constancia o cédula o carta de la escuela que avale el nivel de estudios de carrera técnica concluida o estudios superiores no necesariamente concluidos o actualmente cursándose en el área económico administrativo o finanzas.</p> <p>d) Capacitador: II.Constancia o cédula o carta de la escuela que avale el nivel de estudios de carrera técnica concluida o estudios superiores en el área de económico administrativo o ingeniería en administración industrial o afines.</p>			
7	<p>Criterios de Evaluación (Puntos y Porcentajes) RUBRO: I.Capacidad del licitante SUBRUBRO: a) Capacidad de los recursos humanos APARTADO: I. a.2.) Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo con sus conocimientos académicos o profesionales.</p> <p>b) Supervisor: II. Constancia o cédula o carta de la escuela que avale el nivel de estudios de carrera técnica concluida o estudios superiores en el área de económico administrativo o ingeniería en administración industrial o afines</p> <p>c) Asesor de calidad: II.Constancia o cédula o carta de la escuela que avale el nivel de estudios de carrera técnica concluida o estudios superiores no necesariamente concluidos o</p>	37, 38 y 39	<p>Se le solicita amablemente a la convocante responda si</p> <p>¿Es correcto entender que para la carrera técnica concluida puede ser bachillerato y preparatoria (Como lo menciona en el anexo 12B), y también pueden ser CECYT, CETIS, ICEL, CONALEP, CNCI, entre otros?</p> <p>Para poder homologar de acuerdo con el anexo 12B en donde menciona: Constancia, cédula o carta de la escuela de carrera técnica, bachillerato o preparatoria</p>	Es correcta su apreciación.



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

	<p>actualmente cursándose en el área económico administrativo o finanzas.</p> <p>d) Capacitador: II. Constancia o cédula o carta de la escuela que avale el nivel de estudios de carrera técnica concluida o estudios superiores en el área de económico administrativo o ingeniería en administración industrial o afines.</p>			
<p>8</p>	<p>Criterios de Evaluación (Puntos y Porcentajes) RUBRO: I. Capacidad del licitante SUBRUBRO: a) Capacidad de los recursos humanos APARTADO: I. a.2.) Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo con sus conocimientos académicos o profesionales.</p> <p>b) Supervisor: II. Constancia o cédula o carta de la escuela que avale el nivel de estudios de carrera técnica concluida o estudios superiores en el área de económico administrativo o ingeniería en administración industrial o afines</p> <p>c) Asesor de calidad: II. Constancia o cédula o carta de la escuela que avale el nivel de estudios de carrera técnica concluida o estudios superiores no necesariamente concluidos o actualmente cursándose en el área económico administrativo o finanzas.</p> <p>d) Capacitador: II. Constancia o cédula o carta de la escuela que</p>	<p>37, 38 y 39</p>	<p>Se le solicita amablemente a la convocante responda si</p> <p>PREGUNTA 1: ¿Es correcto entender que para la carrera técnica concluida puede ser en cualquier área (que incluye bachillerato, preparatoria de acuerdo al anexo 12B)?</p> <p>Ya que para estudios superiores es en donde la convocante solicita áreas en específico</p> <p>PREGUNTA 2: Para el caso, en donde solicita estudios superiores en las áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> estudios superiores en el área de económico administrativo. ingeniería en administración industrial o afines finanzas <p>Se solicita a la convocante proporcione un listado de las carreras válidas que van a evaluar, ya que los estudios superiores en este tipo de áreas dependen si la universidad es pública o privada.</p>	<p>R1. Es correcto</p> <p>R2. Carreras afines a las siguientes licenciaturas: Licenciatura en Administración Licenciatura en Administración de las Organizaciones Licenciatura en Administración Financiera y Sistemas Licenciatura en Administración Gubernamental y Políticas Públicas Locales Licenciatura en Contaduría Licenciatura en Economía Licenciatura en Mercadotecnia Licenciatura en Negocios Internacionales Licenciatura en Recursos Humanos Licenciatura en Sistemas de Información Licenciatura en Administración de Negocios. Ingeniería Industrial.</p>



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

	avale el nivel de estudios de carrera técnica concluida o estudios superiores en el área de económico administrativo o ingeniería en administración industrial o afines.			
9	<p>Criterios de Evaluación (Puntos y Porcentajes) RUBRO: I.Capacidad del licitante SUBRUBRO: a) Participación de MIPYMES APARTADO: I.d.1) Participación de MIPYMES que produzcan bienes de innovación tecnológica.</p> <p>a) “EL LICITANTE”, deberá acreditar haber producido los bienes objeto del procedimiento de contratación, con innovación tecnológica, que tenga registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.</p>	43	<p>Se le solicita amablemente a la convocante responda si: ¿Es correcto entender que se puede presentar en este rubro copia del INDAUTOR para homologar con: XI. CRITERIO DE EVALUACIÓN numeral 2. Documentación de la página 101 <u>2.3 Factura, licencia o INDAUTOR a nombre del prestador del servicio?</u></p>	Es correcta su apreciación.
10	<p>RUBRO: II. Experiencia y especialidad del licitante SUBRUBRO: a)Experiencia del licitante APARTADO: II. a.1.) Mayor tiempo prestando servicios similares a los requeridos en el presente procedimiento de contratación. DOCUMENTACION COMPROBATORIA (....) c) “EL LICITANTE” podrá presentar dos o varios contratos completos y sus anexos, que cubran el período solicitado. (....) Formalidades para Asignación de Puntos Se asignará puntuación a “EL LICITANTE” que acredite como mínimo 2 (DOS) años de experiencia y como máximo 6 (SEIS) años de</p>	44	<p>PREGUNTA 1: ¿Es correcto entender que en este rubro no importa el número de contratos ya que la convocante solicita acreditar mínimo 2 y máximo 6 años de experiencia?</p> <p>PREGUNTA 2: ¿Cómo asignará el puntaje si varios licitantes acreditan el máximo de 6 años de experiencia, a todos les corresponden los 9 puntos?</p>	<p>R1. Es correcto, mínimo 2.</p> <p>R2. Es correcto</p>



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

<p>11</p>	<p>experiencia con contratos</p> <p>RUBRO: II. Experiencia y especialidad del licitante</p> <p>SUBRUBRO: a) Experiencia del licitante</p> <p>APARTADO: II. b.1.) Mayor número de contratos o documentos con los cuales el licitante puede acreditar que ha prestado servicios con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la convocatoria o invitación de que se trate.</p> <p>Documentación comprobatoria: b) "EL LICITANTE" deberá presentar 2 (DOS) contratos completos y sus anexos, por cada año de especialidad o bien, uno o varios contratos plurianuales que cubran el período solicitado, por lo que el máximo de contratos será 6 (SEIS).</p>	<p>45, 46</p>	<p>PREGUNTA 1: Se solicita amablemente a la convocante que motive y justifique por que quiere medir el numero de contratos si lo que le interesa son los años de experiencia de los licitantes, <u>tal como se señala en el artículo 40 fracción I y el párrafo tercero del Reglamento de la Ley de Adquisiciones</u>, así como también lo menciona la propia convocante en el <u>APARTADO: II. a.1.) Mayor tiempo prestando servicios similares a los requeridos en el presente procedimiento de contratación.</u></p> <p>Ya que estaría limitando la libre participación a aquellos licitantes que tengan contratos plurianuales.</p> <p>PREGUNTA 2: En caso de que la convocante insista en evaluar por el número de contratos, lo cual estaría limitando la libre participación, ¿Cómo asignará el puntaje si varios licitantes acreditan el máximo de 6 contratos de experiencia, a todos les corresponden los 9 puntos?</p>	<p>R1. Con base en el ACUERDO por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas. Publicado en el DOF 9/09/2010, en la sección cuarta, CONTRATACION DE SERVICIOS Y DE SERVICIOS RELACIONADOS CON OBRAS, ii. Experiencia y especialidad del licitante.</p> <p>Se determina que la especialidad se acreditará de acuerdo a lo siguiente: Especialidad. Mayor número de contratos o documentos con los cuales el licitante puede acreditar que ha prestado servicios con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la convocatoria o invitación de que se trate.</p> <p>R2. Es correcto.</p>
<p>12</p>	<p>RUBRO: IV. Cumplimiento de contratos</p> <p>SUBRUBRO: a) Cumplimiento de contratos</p> <p>APARTADO: Cumplimiento de contratos.</p> <p>Documentación comprobatoria: (...) "EL LICITANTE" deberá presentar 2 (DOS) contratos completos y sus anexos, por cada año, o bien, uno o varios contratos plurianuales que cubran el período solicitado, por lo que el máximo será de 6 (SEIS) contratos. (...)</p>	<p>49</p>	<p>PREGUNTA 1: Se solicita amablemente a la convocante que motive y justifique por que quiere medir el numero de contratos si lo que le interesa son los años de experiencia de los licitantes, <u>tal como se señala en el artículo 40 fracción I y el párrafo tercero del Reglamento de la Ley de Adquisiciones</u>, así como también lo menciona la propia convocante en el <u>APARTADO: II. a.1.) Mayor tiempo prestando servicios similares a los requeridos en el presente procedimiento de contratación.</u></p> <p>Ya que estaría limitando la libre participación a aquellos licitantes que tengan contratos plurianuales.</p> <p>PREGUNTA 2: En caso de que la convocante insista en evaluar por</p>	<p>R1. Con base en el ACUERDO por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas. Publicado en el DOF 9/09/2010, en la sección cuarta, CONTRATACION DE SERVICIOS Y DE SERVICIOS RELACIONADOS CON OBRAS, iv. Cumplimiento de contratos que indica: De acuerdo a la naturaleza y características de los servicios materia del procedimiento de contratación y las condiciones y complejidad para el cumplimiento del contrato, la convocante podrá establecer subrubros a efecto de distribuir la puntuación o unidades porcentuales asignadas a este rubro.</p> <p>Se deberá asignar mayor puntuación o unidades porcentuales al licitante que demuestre documentalmente tener más contratos cumplidos</p>





ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

			<p>el número de contratos, lo cual estaría limitando la libre participación, ¿Cómo asignará el puntaje si varios licitantes acreditan el máximo de 6 contratos de experiencia, a todos les corresponden los 12 puntos?</p>	<p>satisfactoriamente en términos de los Reglamentos de la Ley de Adquisiciones y de la Ley de Obras, a partir del mínimo establecido por la convocante, y al resto de los licitantes se les asignará puntuación o unidades porcentuales de manera proporcional al número de contratos que acrediten haber cumplido. En caso de no presentarse el mínimo de contratos requerido, no se asignará puntuación o unidades porcentuales.</p> <p>R2. En caso de que dos o más licitantes presenten el mismo número de contratos o documentos para acreditar el cumplimiento de contratos, la convocante deberá dar la misma puntuación o unidades porcentuales a los licitantes que se encuentren en este supuesto.</p>
13	<p>ANEXO 3 Documentación Legal – Administrativa 1. El licitante deberá presentar acta de nacimiento para el caso de personas físicas (en caso de ser persona física con actividad empresarial deberá presentar la constancia de situación fiscal) y para el caso de personas morales, acta constitutiva, así como su última modificación donde se pueda constatar que el objeto social,</p>	65	<p>¿Es correcto entender que para el caso de empresas que participan en propuesta conjunta, el objeto social relacionado con el servicio en materia de contratación, lo debe presentar el representante común?</p> <p>Ya que la finalidad de las propuestas conjuntas es que los licitantes puedan cubrir las necesidades de la convocante agrupándose diferentes empresas que puedan complementar los requisitos.</p>	<p>Esta pregunta ya fue respondida en la pregunta número 2 de su representada.</p>
14	<p>ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO".</p> <p>"SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT"</p> <p>V. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA Y FÍSICA</p> <p>7. Instalaciones</p> <p>El prestador del servicio deberá contar con un sitio o sede principal dentro de la República Mexicana, para proporcionar adecuadamente el</p>	90	<p>Se solicita amablemente a la convocante responder si:</p> <p>Las separaciones que solicita deben tener protección para evitar la propagación de virus como lo es el SARS-COV2 (Covid-19)</p>	<p>Las estaciones de trabajo deberán contar con una separación por módulo únicamente.</p>



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

	servicio y contar con herramientas de cómputo, software, hardware, accesorios y componentes periféricos. Las estaciones de trabajo contarán con una separación por módulo			
15	<p>ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO".</p> <p>"SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT"</p> <p>V. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA Y FÍSICA</p> <p>7. Instalaciones</p> <p>El prestador del servicio deberá contar con un sitio o sede alterna con disponibilidad mínima para la continuidad de la prestación del servicio para el caso de contingencia y será recomendable que este ubicado en cualquier Ciudad de las consideradas dentro de la zona de riesgo bajo y medio de la República Mexicana.</p>	90	<p>Se solicita amablemente a la convocante si es correcto entender que el sitio alterno puede estar en la Ciudad de México, ya que de acuerdo con el Servicio Geológico Mexicano (https://www.sgm.gob.mx/Web/MuseoVirtual/Riesgos-geologicos/Sismologia-de-Mexico.html) la ciudad de México se encuentra en Riesgo Medio</p>	Es correcta su apreciación.
16	<p>ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO".</p> <p>"SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT"</p> <p>Telefonía</p> <p>Para el servicio de llamadas de entrada, el Instituto FONACOT, a través de su proveedor designado, proporcionará al prestador del servicio, las troncales SIP para la recepción de las llamadas a través del número 55 8874 7474 y/o el que señale el Instituto FONACOT durante la vigencia del servicio.</p>	91	<p>Se solicita amablemente a la convocante que el requisito de RJ45 ya no es válido cuando se trata de enlaces IP, por lo que no es necesario contar con dicha interfaz</p>	<p>Actualmente el PSTN se conecta a través de enlaces IP, las cuales cuentan con las siguientes características</p> <p>Enlace con interfaz RJ45</p> <p>Protocolo SIP RFC 3261</p> <p>Códec G.729 con un ancho de banda de 32 Kbps por canal a 20 ms.</p> <p>El licitante ganador deberá garantizar la conexión a través de los enlaces adecuados.</p>





ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

	<p>La solución se conectará a la PSTN a través de enlaces IP, las cuales cuentan con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enlace con interfaz RJ45 • Protocolo SIP RFC 3261 • Códec G.729 con un ancho de banda de 32 Kbps por canal a 20 ms. 			
17	<p>ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO".</p> <p>"SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT"</p> <p>Telefonía Para lo cual, el prestador del servicio deberá considerar para la cometida y la interconexión a estos enlaces IP, el hardware, configuración y el licenciamiento necesario para soportar como mínimo 250 (canales) llamadas simultaneas, así como la posibilidad de requerirse soportar una solución con redundancia.</p>	91	<p>Se solicita amablemente a la convocante que especifique el hardware, configuración y el licenciamiento necesario para soportar como mínimo 250 (canales) llamadas simultaneas</p> <p>¿Qué necesita que se presente en este rubro?</p> <p>Favor de detallar cada uno de los componentes de hardware, configuración y licenciamiento con que va a evaluar este requerimiento</p>	<p>El licitante ganador deberá tener la infraestructura necesaria que le permita tener la capacidad de soportar como mínimo 250 canales de llamadas simultáneas, las cuales tiene que distribuir a sus asesores para atender las llamadas, por lo que el hardware, configuración y licenciamiento deberá ser propuesto por el licitante.</p> <p>De acuerdo con el Anexo 12. Características técnicas del servicio, en su apartado XI. Criterios de evaluación, se establece el punto 3, Instalaciones del prestador del servicio, punto 4. Telecomunicaciones y telefonía y punto 5. Para la instalación del site del centro principal y del alterno, donde se solicita fotos, documentos, facturas, contratos, licencias planes y escritos, con lo que se podrá demostrar que el licitante participante cuenta con la infraestructura para la prestación del servicio.</p>
18	<p>ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO".</p> <p>"SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT"</p> <p>Telefonía El prestador del servicio será responsable de la contratación de servicios de telefonía con cobertura nacional y con todos los carriers de telefonía fija y móvil en operación en territorio nacional..</p>	92	<p>Se solicita a la convocante si es correcto entender que los servicios de telefonía con cobertura nacional y con todos los carriers se refiere a tener un contrato de números SMS de una y dos vías que puedan enviar mensajes con cobertura nacional y con todos los carriers de telefonía fija y móvil</p> <p>Ya que como está redactado el texto, parece ser que la convocante está solicitando que se tengan contratos con todos los carriers de telefonía fija y móvil en operación en territorio nacional, y con ello estaría limitando la libre participación.</p>	<p>El prestador del servicio será responsable de la contratación de servicios de telefonía con cobertura nacional con al menos uno de los Carriers de telefonía fija y uno de los carriers de telefonía móvil en operación en territorio nacional, y que los Carriers contratados tengan la capacidad del envío de mensajes a todos los Carriers de telefonía móvil para el envío de SMS.</p>





ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

19	<p>XI. CRITERIO DE EVALUACIÓN 2. Documentación 2.2 SUA en que se acredite contar en su plantilla con....</p>	101	<p>Se solicita a la convocante si es correcto entender que el número de personas que se requieren es igual a los</p> <p>Criterios de Evaluación (Puntos y Porcentajes) RUBRO: I. Capacidad del licitante SUBRUBRO: a) Capacidad de los recursos humanos APARTADO: I. a.2.) Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo con sus conocimientos académicos o profesionales.</p> <p>En donde se piden 2 Líderes de Proyecto 2 Supervisores 2 Asesores de Calidad 2 Capacitadores 2 Programadores 65 Asesores Telefónicos</p>	<p>El licitante deberá proponer para Puntos y Porcentajes como mínimo: 2 Líderes de Proyecto. 2 Programador. 2 Supervisor. 2 Capacitador. 2 Asesor de calidad. 65 Asesores Telefónicos.</p> <p>Para el 2.2 Documentación, el licitante deberá presentar dentro de su propuesta técnica para obtener los puntos del criterio de evaluación.</p> <p>El 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 el prestador del servicio y que cumplen con los requisitos solicitados para el grupo base (STAFF). 1 Líder de Proyecto de nivel gerencial por todo el servicio. 1 Programador 1 Supervisor por cada 20 asesores telefónicos. 1 Capacitador por cada 50 asesores telefónicos. 1 Asesor de calidad por cada 30 asesores telefónicos. 65 Asesores Telefónicos</p>
20	<p>XI. CRITERIO DE EVALUACIÓN 2. Documentación 2.4 Presentar copia del documento que acredite que los asesores telefónicos forman parte del personal del prestador del servicio (Call Center), en términos del artículo 12 de la Ley Federal del Trabajo, conforme a las reformas publicadas en el DOF del 23 de abril del 2021, en materia de subcontratación laboral.</p>	101	<p>Se solicita a la convocante especifique que documento se debe presentar en éste rubro, ya que en el numeral 2.2 SUA, se acredita que el personal forma parte del licitante.</p>	<p>Deberá presentar el 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 el prestador del servicio</p>
21	<p>XI. CRITERIO DE EVALUACIÓN 4. Telecomunicaciones y Telefonía 4.3 Acreditar con la licencia que cuenta con el hardware, configuración y el licenciamiento necesario para soportar como mínimo 250 (canales) llamadas simultaneas de entrada</p>	102	<p>Se solicita a la convocante que especifique que licencia, hardware, configuración y licenciamiento necesita que se presente para cumplir este requisito.</p> <p>Favor de detallar cada uno de los componentes de hardware, configuración y licenciamiento con que va a evaluar este requerimiento</p>	<p>El licitante ganador deberá tener la infraestructura necesaria que le permita tener la capacidad de soportar como mínimo 250 canales de llamadas simultáneas, las cuales tiene que distribuir a sus asesores para atender las llamadas, por lo que el hardware, configuración y licenciamiento deberá ser propuesto por el licitante.</p> <p>De acuerdo con el Anexo 12. Características técnicas del servicio, en su apartado XI. Criterios de evaluación,</p>





ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

			Y que entregue un listado de los componentes que necesita.	se establece el punto 3, Instalaciones del prestador del servicio, punto 4. Telecomunicaciones y telefonía y punto 5. Para la instalación del site del centro principal y del alterno, donde se solicita fotos, documentos, facturas, contratos, licencias planes y escritos, con lo que se podrá demostrar que el licitante participante cuenta con la infraestructura para la prestación del servicio.
22	<p>XI. CRITERIO DE EVALUACIÓN</p> <p>4. Telecomunicaciones y Telefonía</p> <p>4.4 Contrato de servicios de telefonía con cobertura nacional y con todos los carriers de telefonía fija y móvil en operación en territorio nacional, así como para el servicio de SMS de una y dos vías, que considere necesarios para la prestación del servicio, con la calidad y oportunidad requerida.</p>	102	<p>Se solicita a la convocante si es correcto entender que los servicios de telefonía con cobertura nacional y con todos los carriers se refiere a tener un contrato de números SMS de una y dos vías que puedan enviar mensajes con cobertura nacional y con todos los carriers de telefonía fija y móvil.</p> <p>En caso que la respuesta sea negativa se solicita a la convocante funde y motive por que razón requiere que se tenga contrato con todos los carriers a nivel nacional, ya que por tal razón estaría limitando la participación, si en el anexo técnico solicita que se tenga una redundancia con 2 carriers</p>	<p>El prestador del servicio será responsable de la contratación de servicios de telefonía con cobertura nacional con uno de los Carriers de telefonía fija y móvil en operación en territorio nacional, y que el Carrier contratado tenga la capacidad del envío de mensajes a todos los Carriers de telefonía móvil para el envío de SMS.</p> <p>Asimismo, se aclara que en el Anexo 12. Características técnicas del servicio, apartado VI. Telecomunicaciones, en el punto de Telefonía, se menciona la posibilidad de requerirse soportar la solución con redundancia. Y esto también se menciona en el apartado de XI. Criterios de evaluación, numeral 4.3.</p>
23	<p>XII. PERFIL DEL PRESTADOR DEL SERVICIO</p> <p>·Demostrar que ha llevado a cabo servicios similares al objeto del presente Anexo técnico, presentando como mínimo 2 contratos de los clientes actuales sobre el servicio prestado sin que afecte su confidencialidad donde se especifique el tipo de servicio, en los dos últimos años y con una vigencia de, al menos, un año.</p>	103	<p>Se solicita a la convocante que funde y motive porque en este numeral solicita contratos con clientes actuales si en la evaluación de puntos y porcentajes pide contratos de 2012 a 2021.</p> <p>¿Se pueden presentar los mismos contratos que se solicitan en la evaluación de puntos y porcentajes?</p>	<p>Esta pregunta se responde con la precisión técnica no. 4 de la convocante.</p>
24	<p>ANEXO 12 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO".</p> <p>"SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT"</p> <p>VI.Telecomunicaciones</p>	92	<p>Se solicita a la convocante indique si: ¿el redireccionamiento se realizará hacia un asesor para que el servicio sea atendido con llamada telefónica o será por medio de un nuevo chat pero con asesor?</p>	<p>El redireccionamiento se realizará hacia un asesor para que el servicio sea atendido con llamada telefónica.</p>





ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

	<p>Infraestructura del chatbot (...) que permita la interacción entre las personas trabajadoras, centros de trabajo o ciudadanía en general para brindar respuestas automáticas, y de redireccionamiento a un operador (...)</p>			
25	<p>VII. RESOLUCIÓN DE FALLAS Severidad 3 El servicio está afectado entre otras, por cualquiera de las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Operación equivoca intermitente en menú del IVR. Ruteo equivoco intermitente entre opciones del IVR. <p>(...)</p>	95	<p>Se solicita a la convocante que detalle y sea más específico con las condiciones mencionadas</p> <p>Ya que son confusos los conceptos que maneja.</p>	<p>Severidad 3 El servicio estará afectado entre otras, por cualquiera de las siguientes condiciones:</p> <p>Operación equivoca intermitente en menú del IVR. (falla en el menú del IVR por intermitencia) Ruteo equivoco intermitente entre opciones del IVR. (envío a opciones equivocadas, distintas a las seleccionadas)</p>
26	<p>XI. CRITERIO DE EVALUACIÓN 3. INSTALACIONES 3.4 Facturas, contratos de arrendamiento y/o contratos de servicios de la planta de suministro eléctrico de emergencia que soporte el suministro de electricidad por tiempo indefinido para las estaciones de trabajo, así como la infraestructura tecnológica que soporte la operación.</p>	102	<p>Se solicita a la convocante especifique a que se refiere <u>"así como la infraestructura tecnológica que soporte la operación."</u></p> <p>¿Qué documentos se necesitan presentar para aprobar?</p> <p>Favor de proporcionar un listado de documentos.</p>	<p>En relación al punto 3.4, solo se requiere las facturas, contratos de arrendamiento y/o contratos de servicios de la planta de suministro eléctrico de emergencia que soporte el suministro de electricidad por tiempo indefinido.</p> <p>Esta planta de suministro de emergencia eléctrica es para mantener en operación las estaciones de trabajo, así como servidores, IVR, las aplicaciones CTI, el sistemas o mecanismo de grabación de llamadas, la infraestructura del chatbot, la infraestructura para los servicios de las validaciones de referencias y teléfono del trabajador. Todo esto último, es a lo que se llama infraestructura tecnología para soportar la operación.</p>

Nombre del licitante: COLL MANAGEMENT GROUP, S.A. DE C.V.

Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta
1	DOCUMENTACIÓN LEGAL ADMINISTRATIVA	67	Derivado de los tiempos de afiliación hacia el instituto, se le solicita a la convocante acepte como registro para este punto una solicitud de afiliación en proceso con fecha de recepción por parte de FONACOT no menor a seis meses previos a la publicación de la presente licitación.	Con respecto al punto 15 del Anexo 3 de la página 67 de la Convocatoria, no se acepta su propuesta, sin embargo su no presentación no es motivo de desechamiento.



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

2	Servicio 1. Llamadas de entrada	84	¿El numero 5588747474 es propiedad de FONACOT?	Es corretca su apreciación.
3	Servicio 1. Llamadas de entrada	84	¿Cuál es el carrier que tiene actualmente el numero 5588747474?	El Carrier es Axtel.
4	Instalaciones	90	Derivado de las politicas de seguridad en la actualidad algunos componentes como es el HD al funcionar el equipo como Thin Client deja de cobrar importancia la capacidad, por este motivo se solicita a la convocante que las características del equipo de computo queden a consideracion del licitante asegurando el correcto funcionamiento de los diferentes aplicativos requeridos en la operación.	No se acepta propuesta, favor de apegarse a las características de los equipos solicitados en el anexo técnico de la convocatoria. Equipo de cómputo, que cuente con un mínimo de: Monitor, Procesador Intel- Corei3 (o superior) 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.
5	Instalaciones	90	Con la finalidad de mantener la operación en el centro principal evitando afectaciones en el servicio en caso de una falla en el UPS, se sugiere a la convocante que el centro principal cuente con almenos dos UPS para su centro de datos y uno adicional para operación de general.	No se está solicitando un único equipo UPS, se indica los que se consideren necesarios y adicionalmente se solicita una planta de suministro eléctrico.
6	Instalaciones	90	Con la finalidad de mantener la operación en el centro principal evitando afectaciones en el servicio en caso de una falla en la planta de emergencia, se sugiere a la convocante que el centro principal cuente con almenos dos plantas de emergencia.	Se solicita una planta de suministro eléctrico y los equipos UPS que se consideren necesarios.
7	Telecomunicaciones y Telefonía	102	Punto 4.1 Contrato de un enlace MPLS, al ser un servicio que se encuentra en licitación, se asume que el contrato del servicio MPLS a mostrar es de un servicio actual con el que cuenta la convocante con la finalidad de validar la capacidad de tener este tipo de enlaces no importando el destino del enlace, ¿esta apreciación es correcta?	Esta pregunta se responde con la precisión técnica no. 1 de la convocante.

Nombre del licitante: Mega Direct S.A. de C.V.

Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta
1	I.1. Información general. Idioma en el que deberán presentarse las proposiciones	7	Se solicita amablemente a la convocante que pueda indicar si es válido anexas traducción simple en español a los documentos que de origen sean en idioma extranjero (como licencias y certificaciones)	Se acepta su propuesta, en caso de presentar documentacion que de origen se encuentre en un idioma distinto al español, se acepta que se anexe la traducción simple en idioma español
2	II.9. Vigencia	9	Se solicita amablemente a la convocante que pueda aclarar el periodo correcto sobre el cuál debe hacerse la cotización de la prestación del servicio solicitado que comprenderá los ejercicios 2022, 2023 y 2024.	De conformidad con lo indicado en el numeral II.9. VIGENCIA de la convocatoria, la prestación del servicio inicia el 01 de septiembre de 2022 y finaliza el 31 de diciembre de 2024.





ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

3	Anexo 12, Rubro IV, Servicio 1, párrafo 1. Llamadas de entrada (inbound)	84	Se solicita amablemente a la convocante especificar si para el número 55 8874 7474 se deberá de hacer o no una portabilidad al site principal del prestador del servicio	Si es correcta su apreciación.
4	Anexo 12, Rubro IV, Servicio 2, párrafo 3. Validación de los datos del trabajador y referencias personales	85	Se solicita amablemente a la convocante especificar en qué consta el proceso para validación de datos que menciona. ¿Es necesario que el prestador de servicio cuente con un sistema el cual mande un SMS o un mail o a través de un webservice se valide la identidad de la persona que está llamando?	A través de un Webservice se envía la solicitud para que el licitante valide el teléfono del trabajador y de las referencias personales por medio de una llamada telefónica o un mensaje de SMS. Retorna la respuesta por medio de un Webservice.
5	Anexo 12, Rubro V, sección 2, segunda viñeta. Distribución Automática de llamadas (Automatic Call Distributor ACD)	87	Se solicita amablemente a la convocante que amplie la información respecto a qué se refiere con el ruteo inteligente de llamadas telefónicas. ¿Esto corresponde al tiempo de espera de los agentes o a enrutar de acuerdo con la solicitud hecha por el cliente en el IVR?	Las llamadas que entren, se deben distribuir en forma automática a los asesores disponibles y de acuerdo a la solicitud hecha por el cliente en el IVR.
6	Anexo 12, Rubro V, sección 2, tercera viñeta. Distribución Automática de llamadas (Automatic Call Distributor ACD)	87	Se solicita amablemente a la convocante que amplie la información respecto a qué se refiere con "Administración de voice con ruteo inteligente"	Es la capacidad de activar las opciones del IVR por medio de voz.
7	Anexo 12, Rubro V, sección 6, segundo párrafo, cuarta viñeta. Supervisión remota	88	Se solicita amablemente a la convocante que amplie la información respecto a ¿cuál es el alcance del control de la pantalla del Asesor Telefónico? ¿es la visualización de la pantalla o también deberá tener la posibilidad de controlar el puntero y teclado de la computadora del Asesor Telefónico?	Monitoreo y escucha de llamadas de los asesores en tiempo real y de manera remota.
8	Anexo 12, Rubro VI, subrubro 1, primera viñeta. Red principal y de redundancia	91	Se solicita amablemente a la convocante que amplie la información respecto a ¿cuál es la capacidad (en Mb) de ancho de banda en el enlace MPLS que FONACOT requiere para la prestación del servicio? Considerando de inicio solo el 70% de la capacidad.	Es de mínimo 50MB, sin embargo, es responsabilidad del prestador del servicio asignar el ancho de banda adecuado a cada uno de los enlaces (MPLS e Internet) para brindar un servicio aceptable y cumplir adecuadamente los niveles de servicio establecidos en estos términos de referencia. La utilización de cada uno de los enlaces no deberá sobrepasar el 70% de su capacidad, si fuera éste el caso, el prestador del servicio deberá realizar lo necesario para cumplir con la utilización de capacidad requerida.
9	Anexo 12, Rubro VI, subrubro 2, párrafo segundo.	91	Se solicita amablemente a la convocante que amplie la información si nuestro servicio CTI va a estar conectado al PBX	Este proceso será por medio de PSTN.



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

	Telefonía		del instituto para poder redireccionar las llamadas o este proceso será por medio de la PSTN.	
10	Anexo 12, Rubro VI, subrubro 3. Infraestructura del chatbot	92	Se solicita amablemente a la convocante que aclare si el chatbot mencionado requerirá de un API para la consulta de las bases del Instituto FONACOT para poder dar respuesta a los trabajadores.	Es correcta su apreciación.
11	Anexo 12, Rubro VI, subrubro 4. Infraestructura adicional para nuevos servicios o cambios del Instituto FONACOT	92	Se solicita amablemente a la convocante que amplie la información respecto a cuándo menciona "...atender los servicios a través de otros canales de atención..." ¿se refieren a poder contar con omnicanalidad en el centro telefónico? En caso de que así sea ¿nos podrían definir cuáles canales serían, su flujo de contacto y la cantidad aproximada de interacciones que tendrían?	En lo que se refiere a otros canales, el Instituto Fonacot, podrá implementar canales de atención como ventanillas de atención web o plataformas web para dar crédito y/o aplicaciones móviles y del cual se requiera que los servicios de la convocatoria, como validación de referencias y teléfono del trabajador se realice por estos canales mencionados, el licitante deberá implementar los servicios de validación de referencias y teléfono del trabajador en estos canales. Asimismo, si el Instituto Fonacot, de acuerdo a sus necesidades requiere un cambio en su plataforma de servicios de comunicación, como el cambio de Enlace MPLS a otro enlace diferente, el licitante tendrá que adaptar sus servicios a este cambio de comunicación, en los caso que puedan requerirse.
12	Anexo 12, Rubro VI, subrubro 5. Seguridad y comunicaciones	93	Se solicita amablemente a la convocante que indique si para consultar la información del Instituto FONACOT será por medio de un API, dicha API ¿complementará la información anteriormente dada en las bases de datos que el Instituto nos proporcionará al inicio del proyecto?	Se hará por medio de API o Webservice o vistas a la base de datos del Instituto. Se aclara que el Instituto Fonacot no entrega bases de datos, solo se da acceso a la lectura. Es decir, para el servicio de llamadas de entrada y salida, el licitante ganador se le permite acceso al sistema de crédito como vista para proporcionar información de la cuenta del cliente, previa validación de candados de seguridad que indicará cuales son. Para brindar la atención de envío de SMS, se hará mediante API para el envío de códigos de registro y recuperación de contraseña a la aplicación fonacot, asimismo para campañas de SMS para promoción del crédito, se envía una relación de clientes con el número celular. Para el servicio de validación de referencias y teléfono del trabajador, se hará mediante webservices.
13	Anexo 12, Rubro X, subrubro ii.	99	Se solicita amablemente a la convocante que aclare si se trabajará con bases de datos de	Es correcto, se trabajará con bases de datos de ORACLE.



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

	Perfil del Programador		ORACLE o ¿por qué se requiere que el programador cuente con dichos conocimientos?	
14	Anexo 12, Rubro XI, subrubro 4.1. Telecomunicaciones y telefonía	102	Se solicita amablemente a la convocante que aclare, una vez que el fallo se haya dado, ¿cuánto tiempo tiene el prestador del servicio para poder comprobar, mediante contrato o la documentación que corresponda, la existencia del enlace MPLS entre el site principal y las oficinas del Instituto?	Esta pregunta se responde con la precisión técnica no. 1 de la convocante.
15	Anexo 12 A y 12 B Formato B. Formato a relación de empleados	117	Se solicita amablemente a la convocante que pueda proporcionar un ejemplo de llenado de dichos formatos.	Se adjuntan abajo

FORMATO B

No	Nombre completo del personal	Perfil del personal	Cédula o título profesional	Constancia, cédula o carta de la escuela de carrera técnica, bachillerato o preparatoria	Constancia o carta de la escuela de estudios superiores	Área de estudio
1	FAUSTO BADILLA ROSAS	LIDER DE PROYECTO	CÉDULA			Económico administrativa

Formato A Relación de Empleados

Nº	Nombre completo del personal	Perfil del personal	Documentos			
			Fotocopia del "Contrato" individual	Identificación oficial (señalando de que tipo se trata)	Curriculum vitae del personal	Años de experiencia acreditados en la especialidad
1	Raúl Rios Rivera	Asesor telefónico	Sí	INE	Sí	2 años

Nombre del licitante: DO IT RIGHT, S.A. de C.V.

Número	Tema	Página	Pregunta	Respuesta
1	ANEXO 12 IV DESCRIPCION DEL SERVICIO	84	<p>"El prestador del servicio deberá utilizar un IVR (Interactive Voice Response) interactivo para proporcionar información a las personas trabajadoras, centros de trabajo y ciudadanía en general y/o bien podrá elegir la opción para ser atendido por un asesor telefónico"</p> <p>PREGUNTA: ¿El IVR debe tener incluido el webservice?</p>	No es necesario un webservice para el funcionamiento del IVR.
2	ANEXO 12 III OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL SERVICIO	84	<p>"El servicio que se solicita es de Canales de Atención a Clientes FONACOT con diversos canales de comunicación remota, para apoyo y/o atención a las personas trabajadoras, centros</p>	No se le dará acceso a los sistemas. Para la prestación del servicio, el licitante a participar debe considerar tener la infraestructura que se menciona en la página 87 de la Convocatoria en el apartado V Infraestructura operativa y física.



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

			<p>de trabajo y ciudadanía en general/...."</p> <p>PREGUNTA: ¿Se nos dará acceso al sistema para validar requerimientos específicos? o en caso de ser su respuesta negativa, nos puede la convocante proporcionar los requerimientos específicos para contemplarlos dentro de la propuesta.</p>	
3	ANEXO 12 IV DESCRIPCION DEL SERVICIO	86	<p><i>Servicio 3. Chatbot</i> <i>El prestar del servicio deberá proporcionar un medio de comunicación de auto respuesta mediante el servicio de Chatbot (por cualquier medio, sea por WhatsApp, Facebook, Messenger, o algún otro) a las personas trabajadoras, centros de trabajo o a la ciudadanía en general</i></p> <p>PREGUNTA: Al respecto, se solicita a la convocante nos aclare si ¿Del Chatbot se puede hacer una demo como parte de la propuesta, para ver si es lo que necesita el Instituto ya actualmente se observa que dentro de la página de FONACOT, no tiene ningún chatbot?</p>	No se requiere una demo como parte de la propuesta.
4	ANEXO 12 IX TRANSICIÓN Y/O MIGRACIÓN DE LOS SERVICIOS	96	<p><i>Inicia de la prestación del servicio Por la naturaleza del servicio el prestador del servicio, contará con toda la infraestructura, instalación, configuración y puesta a punto con 3 días antes del inicio del servicio por lo que tendrán máximo 60 días naturales antes del inicio de la prestación del servicio para realizar la implementación del servicio, donde se realizarán reuniones de trabajo con el prestador del servicio saliente para recibir la transferencia de conocimiento las bases de datos y la transmisión del servicio a fin de que no afecte la continuidad del servicio y se realicen las pruebas necesarias</i></p> <p>PREGUNTA: ¿Como serán las etapas en la transición del proveedor anterior, en relación al desborde de llamadas?</p>	El licitante ganador tendrá que implementar en la migración para la instalación, infraestructura, configuración y puesta a punto, de tal manera que el licitante ganador inicie con la operación del servicio en la fecha establecida para el inicio de la operación del servicio.





ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

5	ANEXO 12 IV DESCRIPCION DEL SERVICIO	85	<p><i>Para la validación, el prestador del servicio deberá generar los webservices u otro medio de comunicación o conexión con el sistema del Instituto FONACOT, el cual será el medio por el cual recibirá la petición y/o solicitud de validación y regresará al Instituto FONACOT el resultado de la validación por ese mismo medio para que el trámite de la persona trabajadora que se encuentra en la sucursal pueda continuar en la aprobación de su crédito FONACOT.</i></p> <p>PREGUNTA: ¿En caso de que seamos seleccionados, se nos proporcionarán los Manuales técnicos de la comunicación automatizada (web service), Manuales de procesos de chatbox como de IVR, Speech, etc?</p>	<p>Para el licitante ganador tendrá un acompañamiento con el prestador del servicio actual, así como personal de Fonacot para la transición e implementación del servicio, en cual se compartirá información para que el licitante ganador implemente los servicios de la licitación.</p> <p>En lo referente a manuales técnicos de webservices se compartirá información para que licitante pueda crear sus webservices de donde recibirá las solicitudes de confirmación de llamadas de validación y creará otro webservices para enviar la respuesta. Ya que Fonacot a través de sus sistema envía mediante webservices las peticiones En lo que se refiere a manuales de procesos de chatbot, se informa que este es un servicio nuevo, por lo que se compartirá el árbol de respuesta que debe tener el chatbot.</p> <p>En lo referente a manuales de procesos de IVR, Speech, se va a compartir el árbol o proceso de como debe funcionar el IVR, así mismo se entregará al licitante ganador los script o speech con los que los asesores darán atención a las llamadas de entrada, de salida y de validación de referencias y teléfono del trabajador.</p>
6	VI.1.2. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA CAPACIDAD LICITANTE	35	<p>“EL LICITANTE” deberá demostrar que cuenta con al menos 10 personas expertas en contratos de la misma naturaleza, características, volumen, complejidad, magnitud o condiciones de la que es objeto el procedimiento de contratación.</p> <p>PREGUNTA: ¿EL SUA puede ser el mas reciente o de los últimos tres meses?</p>	<p>La cantidad de personas debe ajustarse a lo solicitado en el anexo técnico:</p> <p>1 Líder de Proyecto 1 Programador 1 Supervisor por cada 20 asesores telefónicos. 1 Capacitador por cada 50 asesores telefónicos. 1 Asesor de calidad por cada 30 asesores. 65 Asesores Telefónicos</p> <p>El SUA a presentar deberá ser el ultimo.</p>
7	VI.1.2. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA CAPACIDAD LICITANTE	40	<p><i>a) ultima declaración fiscal provisional del impuesto sobre la renta del ejercicio fiscal 2022, presentada por "EL LICITANTE" ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.</i></p> <p>PREGUNTA: ¿La última declaración de pagos Provisionales puede corresponder a abril 2022, ya que de acuerdo a lo que establece el SAT EN EL ARTICULO 5.1 "Decreto que compila diversos beneficios fiscales y establece</p>	<p>Sí puede corresponder a la del mes de abril 2022.</p>



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

			medidas de simplificación administrativa de fecha 26 de diciembre de 2013, de acuerdo a lo siguiente: 1 y 2 día 17 más un día hábil 3 y 4 día 17 más dos días hábiles 5 y 6 día 17 más tres días hábiles 7 y 8 día 17 más cuatro días hábiles 9 y 0 día 17 más cinco días hábiles, es decir para algunas empresas la presentación de la declaración provisional de junio se puede presentar hasta el 25 de junio	
--	--	--	---	--

De acuerdo con lo establecido en el artículo 46 fracción II del **R Ley**, se envían por CompraNet las respuestas emitidas a las aclaraciones solicitadas; asimismo, se informa a los licitantes que se otorga un plazo de **6 horas** a partir de su publicación en el sistema CompraNet, el cual inicia a las **10:40 horas** y termina a las **16:40 horas**, para que en su caso, los licitantes formulen las re preguntas que consideren necesarias sobre las respuestas dadas por la Convocante, con lo cual se garantiza el plazo mínimo a que se refiere dicho precepto. Una vez que sean recibidas las re preguntas, la convocante informará a través del sistema CompraNet a los licitantes el plazo máximo en que enviarán las contestaciones.

De conformidad con el artículo 33 de **La Ley**, esta Acta forma parte integrante de la convocatoria de la Licitación.

Para efectos de la notificación y en términos del artículo 37 Bis de **La Ley**, a partir de esta fecha se pone a disposición de los licitantes, copia de esta acta en la página electrónica: www.compranet.hacienda.gob.mx. Dicho procedimiento sustituirá a la notificación personal.

De conformidad con los artículos 26 penúltimo párrafo de **La Ley**, 45 del **R Ley** y derivado de la contingencia sanitaria por el virus SARS-COV-2 y que provoca la enfermedad COVID-19, respetando las medidas de sanidad y seguridad a este acto no asistió ningún representante o persona que manifestara su interés de estar presente en el mismo como observador.

En este acto se les pregunto a los asistentes vía video conferencia, si deseaban manifestar alguna observación o comentario a lo que respondieron no tener ninguno.

Asimismo, se comunica a los licitantes que derivado de la contingencia sanitaria por el virus SARS-COV-2 y que provoca la enfermedad COVID-19, y respetando las medidas de sanidad y seguridad, de acuerdo con el criterio normativo de interpretación TU 03/2020, para uso de medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología en la ejecución de actos públicos y reuniones institucionales en materia de adquisiciones y arrendamientos de bienes muebles, prestación de servicios de cualquier naturaleza, obras públicas y servicios relacionados con la mismas; emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la presente acta se hace del conocimiento de los servidores públicos participantes a través video conferencia, quienes emitieron su conformidad a la misma. La presente acta se firmará una vez pasada la contingencia, por lo que, la misma surte los efectos legales como si estuviera firmada.

Después de dar lectura a la presente acta, se dio por terminado este acto, siendo las 10:25 horas, del día **15 de junio del 2022**. La presente acta consta de 63 páginas.

POR EL INSTITUTO FONACOT:

NOMBRE	ÁREA	FIRMA
Lic. Sergio Jair Romero Bonilla	Subdirector de Adquisiciones.	



ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

		Presente por video conferencia.
Lic. Jorge Marco Antonio Maya Mejia	Director de Supervisión de Operaciones. Representante del Área Requirente	Presente por video conferencia.
Lic. Juan Alatorre Perez	Director de Investigación de Mercados. Representante del Área Técnica.	Presente por video conferencia.
Mtra. Norma Verónica Medina Rojas	Subdirector de Relación con el Cliente	Presente por video conferencia.
C. María Esther Fuentes Varas de Valdés	Jefa de Licitaciones e ITP.	Presente por video conferencia.
Lic. Celia Najera Alarcon	Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad/Representante del Área Jurídica.	Presente por video conferencia.

POR EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL:

NOMBRE	FIRMA
Ing. Hector Guillermo Ortiz Gonzalez, Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad, Representante del Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.	Presente por video conferencia.

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

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

En la Ciudad de México, siendo las 17:00 horas, del día 16 de junio de 2022, derivado de la contingencia sanitaria por el virus SARS-COV-2 y que provoca la enfermedad COVID-19 y respetando las medidas de sanidad y seguridad, de acuerdo con el criterio normativo de interpretación TU 03/2020, para uso de medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología en la ejecución de actos públicos y reuniones institucionales en materia de adquisiciones y arrendamientos de bienes muebles, prestación de servicios de cualquier naturaleza, obras públicas y servicios relacionados con la mismas; emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, participan a través de video conferencia, los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente acta a fin de dar cierre al acto de la junta de aclaraciones a la Convocatoria de la Licitación indicada al rubro, de acuerdo a lo previsto en los artículos 33, 33 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante, **La Ley**), 45 y 46 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante, **RLey**), así como del numeral **III.4.1. JUNTA DE ACLARACIONES A LA CONVOCATORIA**.

El acto fue presidido por el Lic. Sergio Jair Romero Bonilla, Subdirector de Adquisiciones, servidor público facultado por la Convocante de conformidad con lo establecido en el inciso **d)** del numeral **9. NIVELES JERÁRQUICOS** del Título **VI. BASES Y LINEAMIENTOS** de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT, quien, al inicio de esta junta, y a través de video conferencia dio la bienvenida a todos los participantes.

El Lic. Sergio Jair Romero Bonilla, Subdirector de Adquisiciones, fue asistido a través video conferencia, por el representante del área Requiriente de la Subdirección General Comercial y del área técnica el representante de la Subdirección General de Productos Digitales, quienes solventarán las solicitudes de aclaración de carácter técnico, cuyos nombres aparecen al final de la presente Acta.

Acto seguido se procedió a verificar en el sistema CompraNet, si se recibieron re preguntas, por lo cual el Lic. Sergio Jair Romero Bonilla, Subdirector de Adquisiciones, señaló que se recibieron las re-preguntas a las respuestas dadas por la Convocante de los siguientes Licitantes:

No.	NOMBRE, RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL	FORMA DE PRESENTACIÓN	No. DE RE PREGUNTAS	Escrito de Interés
1	LICITANET, S.A. DE C.V.	Electrónica	5	SI
2	BCONNECT SERVICES, S.A. DE C.V.	Electrónica	3	SI
3	INNOB IT GROUP, S.A. DE C.V.	Electrónica	27	SI
4	FS ESTRATEGIA DIGITAL, S.A. DE C.V.	Electrónica	7	SI
5	KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES, S.A. DE C.V.	Electrónica	10	SI
6	SISTEVA, S.A. DE C.V.	Electrónica	4	Si
7	ACTION BPO S.A. DE C.V.	Electrónica	8	SI

Se hace constar que, el licitante **Action BPO, S.A. de C.V.**, quien formulo preguntas y envió su escrito de interés en forma extemporánea, presenta sus preguntas sin embargo no guardan relación con las respuestas emitidas por la Convocante en el Acto de la Junta de Aclaraciones, por lo que no se dará respuesta, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 46 fracciones IV y VI del **RLey**.

Se adjunta pantalla del sistema CompraNet:

ACTA DE CIERRE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

Procedimiento : 1100893 - CONT x +

compranet.hacienda.gob.mx/esop/mdl/message/receivedMessage.do

Procedimiento : 1100893 - CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENT... Vigente

Volver a la Lista Publicación DOF Duplicar Procedimiento Modificar fecha de apertura

	Remitente	Fecha	Asunto	Fecha de Mi Consulta	Fecha de Consulta en la UC	Respuesta
1	ACTION BPO SA DE CV	15/06/2022 04:39 p. m.	Repreguntas	15/06/2022 04:40 p. m.	15/06/2022 04:40 p. m.	
2	SISTEVA SA DE CV	15/06/2022 04:32 p. m.	Repreguntas	15/06/2022 04:39 p. m.	15/06/2022 04:39 p. m.	
3	KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES SA DE CV	15/06/2022 04:30 p. m.	REPREGUNTAS JUNTA DE ACLARACIONES	15/06/2022 04:37 p. m.	15/06/2022 04:37 p. m.	
4	ACTIVE WORLD WORKING SA DE CV	15/06/2022 04:17 p. m.	Envío de Preguntas	15/06/2022 04:37 p. m.	15/06/2022 04:37 p. m.	
5	FS ESTRATEGIA DIGITAL SA DE CV	15/06/2022 03:42 p. m.	REPREGUNTAS JUNTA DE ACLARACIONES	15/06/2022 04:03 p. m.	15/06/2022 04:03 p. m.	
6	INNOB IT GROUP SA DE CV	15/06/2022 03:41 p. m.	Repreguntas para Junta de Aclaraciones	15/06/2022 03:58 p. m.	15/06/2022 03:58 p. m.	
7	BCONNECT SERVICES SA DE CV	15/06/2022 03:39 p. m.	Repreguntas Bconnect Services SA de CV	15/06/2022 03:56 p. m.	15/06/2022 03:56 p. m.	
8	LICITANET SA DE CV	15/06/2022 03:17 p. m.	Repreguntas para continuación de junta de aclaraciones	15/06/2022 04:04 p. m.	15/06/2022 04:04 p. m.	
9	DATA VOICE CALL CENTER SA DE CV	14/06/2022 01:41 p. m.	PARTICIPACIÓN EN LA LICITACION	15/06/2022 02:05 p. m.	15/06/2022 02:05 p. m.	
10	INNOB IT GROUP SA DE CV	13/06/2022 12:00 p. m.	JA	13/06/2022 01:13 p. m.	13/06/2022 01:13 p. m.	

A continuación, se da respuesta a las re-preguntas efectuadas por los licitantes:

Nombre del licitante: LICITANET, S.A. DE C.V.			
Número	Tema	Re-Pregunta	Respuesta
1	Precisión Técnica No 1. Anexo 12 Características Técnicas del Servicio XI. Criterios de Evaluación 2.4	En relación con la precisión dada a conocer con la convocante, se solicita a la convocante aclarar que los trabajadores deberán encontrarse contratados directamente con el licitante, es decir, que en términos del artículo 12 de la Ley Federal del Trabajo, no debe existir intermediario alguno entre el licitante y el personal de este, considerando además que en términos del artículo 10 Bis de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, reglamentaria del apartado b) del artículo 123 constitucional, la subcontratación de personal en beneficio de dependencias y entidades se encuentra expresamente prohibido	Se aclara que el licitante debe contar con personal contratado directamente. Es por ello que se eliminó el punto 2.4 del Anexo 12 Características Técnicas del Servicio XI. Criterios de Evaluación
2	Precisión Técnica No 1. Anexo 12 Características Técnicas del Servicio XI. Criterios de Evaluación 4.1	En relación con la modificación efectuada por la convocante en el sentido de solicitar una carta compromiso de contar con el servicio de enlace de MPLS para las pruebas e inicio del servicio, si resulta ganador, en sustitución de presentar el contrato de dicho servicio, se traduce una modificación que afecta directamente la implementación del servicio que se prestara a la convocante.	Se aclara que el cambio que se hizo del contrato de un enlace MPLS por carta firmada por el representante legal, es únicamente para la evaluación técnica. Dentro del Anexo 12. Características técnicas del servicio, apartado VI. Telecomunicaciones, se mantiene que el licitante ganador debe proporcionar el enlace MPLS para el centro principal.



ACTA DE CIERRE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

		<p>Lo anterior en la inteligencia de que contar con dicho contrato garantiza que la implementación del servicio se dará en ellos tiempos establecidos para esos efectos.</p> <p>Además, no debe perderse de vista que, dada la naturaleza del servicio a contratar, las condiciones técnicas requeridas debieron ser aprobadas por la unidad de Gobierno Digital de la Secretaría de la Función Pública, de tal suerte que la presente modificación implica un cambio sustancial a las condiciones aprobadas por dicha Unidad.</p> <p>En ese sentido se solicita a la convocante eliminar la precisión que nos ocupa y dejar el requisito en su esencia original tal y como lo aprobó en su momento la autoridad que en su momento asumió las funciones de la Unidad de Gobierno Digital.</p> <p>En caso contrario, se solicita de manera formal que el Órgano Interno de Control tome vista de la presente solicitud a fin de que sea enviado para su conocimiento al órgano, el documento consistente en el Oficio de Gestión en dónde la Unidad de Gobierno Digital (o en su caso la autoridad que actualmente responda a dichas funciones) aprobó dicha modificación a la convocatoria</p>	<p>La convocante aclara que no se sustituyen los bienes o servicios convocados originalmente, no se adicionan nuevos rubros ni varían las características de los servicios; solamente se precisa el momento en que se debe entregar el enlace, con el propósito de no limitar la libre participación</p>
3	<p>Precisión Técnica No. 4. Anexo 12 Características Técnicas del Servicio. XII. Perfil del prestador del servicio</p>	<p>Al respecto se solicita a la convocante precisar que: "...si algún licitante acredita más años o número de contratos de los máximos solicitados, sólo se le asignará la mayor puntuación o unidades porcentuales que correspondan al límite máximo determinado por la convocante..." conforme al criterio emitido por la Secretaría de la Función Pública, que puede ser consultado en la siguiente página web:</p> <p>http://uncp.funcionpublica.gob.mx/criterios/crit_com/crit_tu-01-2012.htm</p>	<p>Es correcto y es de acuerdo a la tabla de puntos y porcentajes</p>
4	<p>Respuesta otorgada a la pregunta 4 del Licitante FS Estrategia Digital</p>	<p>En relación con la respuesta otorgada debemos entender que de forma posterior a la apertura de proposiciones se llevara a cabo la visita a las instalaciones, lo anterior por que la respuesta otorgada no resulta precisa, puesto que el artículo 39, fracción II, inciso b), del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, establece que la convocante debe precisar cómo se conducirán los actos del procedimiento de contratación, siendo uno de ellos la visita a las instalaciones, razón por la que resulta ambigua la respuesta de la convocante cuando señala "En caso de llevarse a cabo..."</p> <p>Por lo anterior se solicita a la convocante indique con precisión, la fecha en que se llevara cabo la visita a las instalaciones de los licitantes y el protocolo de la misma.</p>	<p>Con base al artículo 39, fracción III, inciso b del Reglamento de la LAASSP que a la letra dice:</p> <p>Quando se trate de licitaciones públicas presenciales o mixtas, la fecha, hora y lugar para celebrar la primera junta de aclaraciones; en su caso, la visita a instalaciones; el acto de presentación y apertura de proposiciones; la junta pública en la que se dará a conocer el fallo, y la firma del contrato. Para el caso de licitaciones públicas electrónicas, se señalará la fecha y hora en las cuales se llevarán a cabo estos eventos por medio de CompraNet, así como la firma del contrato cuando se prevea que éste se suscribirá por medios electrónicos;</p> <p>Es decir, que indica que, en su caso de celebrar visitas a instalaciones, se debe señalar la fecha y hora en las cuales se llevará a cabo este evento por medio de compranet.</p>





ACTA DE CIERRE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

			Se aclara que si la convocante decide realizar la visita a las instalaciones, se señalara la fecha y hora en Compranet para llevar a cabo este evento
5	Respuesta otorgada a la pregunta 8 del Licitante SISTEVA, S.A. DE C.V.	<p>En ese sentido es importante mencionar que indivisibilidad de la garantía, lo ha definido la Secretaria de la Función Pública, mediante la posibilidad de cumplir parcialmente las obligaciones contraídas, lo anterior como puede apreciarse en el criterio publicado en la siguiente página web: http://2006-2012.funcionpublica.gob.mx/unaopspf/criterios/crit_adq/critad02_2011.htm</p> <p>En relación con lo anterior y considerando que las obligaciones derivadas del contrato se devengan mes con mes, es evidente que nos encontramos ante obligaciones divisibles ya que no se agotan en un solo evento, por ello solicitamos que la garantía de cumplimiento sea considerada como divisible</p>	<p>No es correcta su apreciación, toda vez que de acuerdo con lo señalado en los criterios de la Secretaria de la Función Pública, que cita, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 2003 del Código Civil Federal, las obligaciones contractuales resultan divisibles o indivisibles, a partir del análisis que realicen las entidades, Federal, sobre las características, cantidad y destino de los bienes o servicios objeto de la contratación, así como sobre la procedencia de su entrega parcial, atendiendo a si, siempre y cuando los servicios que se presten parcialmente resultaran útiles, aprovechables o funcionales. En este caso, no es posible determinar las cantidades de los servicios a realizar, tomando en cuenta lo señalado en el Anexo 10 de la Convocatoria que indica: "Las cantidades que se encuentran en la columna "Estimado Mensual", únicamente servirán como referentes para realizar la evaluación económica, sin que el Instituto Fonacot este obligado a cumplir con dichas cantidades".</p> <p>En virtud de lo anterior, al desconocer la cantidad exacta de los servicios requeridos, no sería posible determinar de manera proporcional el monto de las obligaciones incumplidas.</p>

Nombre del licitante: BCONNECT SERVICES, S.A. DE C.V.

Número	Tema	Pregunta	Respuesta
1	Acta de junta de aclaraciones. Pag. 4 y 37	<p>Precisión técnica no. 1 Debe decir: Se elimina numeral, ya que el artículo 12 de la LFT hace referencia a la prohibición de subcontratación de personal, entendiéndose esta cuando una persona física o moral proporciona o pone a disposición trabajadores propios en beneficio de otra</p> <p>¿Es correcto entender que con la precisión anterior, no será necesario presentar copia del último SUA y/o recibo de pago?. Favor de confirmar</p>	<p>Se aclara que la eliminación del numeral 2.4 del apartado XI. Criterios de evaluación, indicaba presentar documento que acredite que los asesores telefónicos forman parte del prestador y a su vez se solicitaba cumplir con el artículo 12 de la LFT, por lo que estaba confuso. Antes esto se eliminó este numeral 2.4, dado que en el 2.2. se requiere el SUA que acredite contar en su plantilla el personal.</p> <p>Por lo que si es necesario cumplir con lo señalado en el punto 2.2</p>
2	Acta de junta de aclaraciones Pag. 6 – 12	<p>Precisión técnica no. 6</p> <p>Se solicita a la CONVOCANTE proporcionar la tabla definitiva que corresponde al numeral de Penas convencionales y deductivas oda vez que en la columna DEBE DECIR, no se identifica el consecutivo 4, 5 y 6.</p>	<p>Las penalizaciones y deductivas quedarán de acuerdo a los numerales siguientes:</p> <p>Penalizaciones</p> <p>1. Por el atraso al instalar, configurar y poner a punto el servicio de Canales de Atención a Clientes de acuerdo a lo establecido en el apartado Descripción del Servicio, de estos Términos de Referencia y una vez concluido el periodo de implementación o</p>



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

			<p>transición del servicio. La penalización ascenderá a un importe equivalente al 0.5% sobre el monto máximo del total del contrato sin considerar IVA, por cada día natural de atraso.</p> <p>2. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA por cada día natural de atraso, en la entrega del 100% de las grabaciones de las llamadas recibidas y realizadas del mes, después de vencido el plazo de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente, de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.</p> <p>3. Se aplicará una penalización que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA por cada día natural de atraso, en la entrega de los reportes, de acuerdo a la periodicidad solicitada de conformidad a lo señalado en el apartado de Entregables; o bien, de acuerdo a las fechas que determine el Administrador del contrato.</p> <p>Deductivas</p> <p>1. 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 de niveles de servicio.</p> <p>2. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada punto porcentual o fracción por debajo del 99% de las llamadas contestadas por IVR no mayor a 20 segundos, de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.</p> <p>3. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación 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 de niveles de servicio.</p> <p>4. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada punto porcentual o fracción por</p>
--	--	--	--





ACTA DE CIERRE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

			<p>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 de niveles de servicio.</p> <p>5. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por la entrega incorrecta, parcial o falta de información de los reportes señalados en el apartado de Entregables. Los cuales el prestador del servicio tendrá que corregir o complementar para entera satisfacción o visto bueno del Administrado del contrato.</p> <p>6. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por tener un promedio mayor a 3 minutos mensuales en la validación de datos del trabajador y referencias personales de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.</p> <p>7. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora en que no se pueda brindar cualquiera de los servicios de los Canales de Atención a Clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio 1. Llamadas de entrada (inbound) y de salida (outbound) • Servicio 2. Validación de los datos del trabajador y referencias personales • Servicio 3. Chatbot • Servicio 4. SMS <p>8. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por no realizar el 100% de la grabación de las llamadas de entrada y salida del mes, de acuerdo a lo solicitado en el apartado de niveles de servicio.</p> <p>9. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por no mantener almacenadas las grabaciones de las llamadas recibidas y realizadas, durante la vigencia del contrato. Esto aplicará en el mes, cuando se solicite el audio o audios y no sé proporcione.</p> <p>10. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe 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 requeridas por el Administrador del</p>
--	--	--	--





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

			<p>contrato y en los tiempos de atención establecidos en el apartado de Asistencia técnica sin costo adicional.</p> <p>11. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 0.5% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada hora que no se pueda tener acceso, a uno o más monitores de la operación, solicitado en el apartado de Supervisión Remota, durante el horario del servicio.</p> <p>12. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe 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 o aviso de la falla, de conformidad a lo indicado en el apartado de Resolución de fallas.</p> <p>13. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe 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 o aviso de la falla, de conformidad a lo indicado en el apartado de Resolución de fallas.</p> <p>14. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe 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 2 horas contadas a partir de la fecha y hora del reporte o aviso de la falla, de conformidad a lo indicado en el apartado de Resolución de fallas.</p> <p>15. Se aplicará una deductiva que ascenderá a un importe equivalente al 1% de la facturación mensual sin considerar el IVA, por cada día natural de atraso, hasta que el prestador del servicio restaure, coloque o mantenga la infraestructura solicitada para la adecuada prestación del servicio, esto derivado de la visita de supervisión que, durante la vigencia del servicio, realice el Administrador del contrato a las instalaciones del prestador del servicio.</p>
3	Acta de junta de aclaraciones Pag 49	PREGUNTA 2: En caso de que la convocante insista en evaluar por el número de contratos, lo cual estaría limitando la libre participación, ¿Cómo asignará el puntaje si varios licitantes	En relación a la evaluación de puntos y porcentajes en el Rubro II. Experiencia y especialidad del licitante, se realizará como se indica en el apartado de Criterios de

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

		<p>acreditan el máximo de 6 contratos de experiencia, a todos les corresponden los 9 puntos? R2: "En caso de que dos o más licitantes presenten el mismo número de contratos o documentos para acreditar el cumplimiento de contratos, la convocante deberá dar la misma puntuación o unidades porcentuales a los licitantes que se encuentren en este supuesto"</p> <p>Se solicita a la convocante confirmar que para obtener los 12 puntos bastará presentar 6 contratos sin importar la vigencia de cada uno de ellos, ¿es correcta nuestra apreciación?</p>	<p>Evaluación (Puntos y Porcentajes), que es lo siguiente: Subrubro</p> <p>a) Experiencia del licitante</p> <p>Se asignará 9 puntos al licitante que acredite el mayor número de años de experiencia.</p> <p>Deberá acreditar como mínimo 2 (DOS) años de experiencia y como máximo 6 (SEIS) años de experiencia.</p> <p>Podrá presentar dos o varios contratos completos y sus anexos, que cubran el período solicitado.</p> <p>Los contratos deberán corresponder al período de 2012 al 2021. Si algún licitante acredita más años de los máximos solicitados, sólo se le asignará la mayor puntuación que corresponda al límite máximo determinado</p> <p>b) Especialidad del licitante</p> <p>Se asignará 9 puntos a el licitante que presente el mayor número de contratos.</p> <p>Deberá presentar 2 (DOS) contratos completos y sus anexos, por cada año de especialidad o bien, uno o varios contratos plurianuales que cubran el período solicitado, por lo que el máximo de contratos será 6 (SEIS).</p> <p>Los contratos deberán corresponder al período de 2012 a 2021, celebrados.</p> <p>Si algún licitante acredita más número de contratos de los máximos solicitados, sólo se le asignará la mayor puntuación que corresponda al límite máximo determinado.</p> <p>En relación al Rubro IV. Cumplimiento de contratos. Este rubro tendrá una puntuación máxima de 12 puntos.</p> <p>Se asignará la mayor puntuación a el licitante que demuestre documentalmente tener 6 (seis) contratos cumplidos satisfactoriamente.</p> <p>Se requiere que el licitante presente como mínimo de 2 (DOS) contratos y un máximo de 6 (SEIS) contratos, así como el documento de cada uno de ellos con los que se corrobore la manifestación expresa de la contratante sobre el cumplimiento total de las obligaciones contractuales.</p> <p>El licitante que acredite mayor número de contratos cumplidos satisfactoriamente con respecto del máximo solicitado en el plazo</p>
--	--	--	--



ACTA DE CIERRE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

			<p>determinado, se le asignará la mayor puntuación que correspondan al límite máximo de contratos exigido por el Instituto FONACOT.</p> <p>Los contratos deberán corresponder al período de 2012 a 2021, celebrados.</p>
Nombre del licitante: INNOB IT GROUP, S.A. DE C.V.			
Número	Tema	Pregunta	Respuesta
1	Precisión técnica No. 4 de la Convocante Pag. 6	Se solicita a la Convocante eliminar este requisito ya que eso se evalúa en el apartado de Especialidad del licitante, de la tabla de puntos y porcentajes. ¿Se acepta nuestra solicitud?	Se hace la aclaración que la precisión técnica No. 4 es relacionado al perfil del prestador del servicio, donde solo se menciona o es una referencia. Lo que se tomará en cuenta para la evaluación, es lo que está establecido en la tabla de puntos y porcentajes
2	Precisión técnica No. 4 de la Convocante Pag. 6	En caso de que la respuesta a la pregunta anterior sea negativa, favor de indicar si esos contratos se pueden acreditar con los mismos que se presentan en el apartado de Especialidad del licitante y en caso contrario indicar cómo afectarán estos contratos a la evaluación por puntos y porcentajes.	Se hace la aclaración que los contratos que debe presentar para el apartado de la especialidad, son los señalados en la tabla de puntos y porcentajes y no lo que se menciona en el apartado del perfil del prestador del servicio, que son una referencia. Los contratos presentados podrán ser los mismos
3	Respuesta 3 del licitante FS ESTRATEGIA DIGITAL, S.A. DE C.V. Pag. 14	Se solicita a la Convocante indicar claramente si realizará las visitas al sitio central y al alterno y de qué dependerá esto.	<p>Se aclara que es una decisión del área requirente y técnica el decidir si se llevará a cabo o no la visita a las instalaciones, la cual es como se estableció en el Anexo 12. Características Técnicas del Servicio, apartado XXIV. Visita a las instalaciones, donde se indica que se podrá realizar una visita al centro principal de los prestadores que presenten propuesta, para que, en caso de ser necesario, verifiquen la información documental presentada en la propuesta técnica.</p> <p>Se aclara que si la convocante decide realizar la visita a las instalaciones, se señalará la fecha y hora en Compranet para llevar a cabo este evento.</p>
4	Respuesta 3 del licitante KJFM Y DISEÑOS SOLUCIONES Pag. 43	¿Es correcto entender que este requisito se cumple con la Constancia de Situación Fiscal emitida por el Infonavit en sentido positivo? Lo anterior, por la solicitud de "entero de descuentos" que nos parece extra a lo que regularmente se solicita en una licitación pública como esta.	Es correcta su apreciación, sin embargo cabe aclarar que el nombre correcto a dicho documento es constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos de conformidad con lo establecido en 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".
5	Respuesta 4 del licitante SISTEVA, S.A. DE C.V. Pag. 17	Se solicita a la Convocante permitir presentar cédula profesional sin importar la carrera, con este requisito se limita la participación de recursos humanos a cédulas profesionales de las áreas 3 (Ciencias Sociales) y 1 (Matemáticas e ingenierías) y se desechan carreras tan importantes como Psicología (Área 2: Ciencias de la Salud) y Letras o Filosofía (Área 4:	La convocante aclara que se requiere definir el área, ya que al tratarse de una institución que otorga créditos, es necesario que el personal encargado de atender a los clientes cuente con la preparación y capacitación en áreas financieras; ya que deberán manejar conceptos de créditos, intereses, tasas, CAT, moratorios, recálculos, renovaciones y otros



ACTA DE CIERRE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

		Humanidades y Artes). ¿Se acepta nuestra solicitud?	conceptos relacionados al crédito, promoción, y temas de cobranza
6	Respuesta 4 del licitante SISTEVA, S.A. DE C.V. Pag. 17	Se solicita a la Convocante, dado que está permitiendo incluir personal que no tiene el grado académico de licenciatura, permita entregar certificados de bachillerato o carta de pasante o tira de materias de profesionales en proceso sin importar las áreas en las que se encuentren estudiando, ya que el Área estudiada no tiene que ver con su desempeño profesional dentro del servicio objeto de la presente licitación. ¿Se acepta nuestra solicitud?	La convocante aclara que se requiere definir el área, ya que al tratarse de una institución que otorgar créditos, es necesario que el personal encargado de atender a los clientes cuente con la preparación y capacitación en áreas financieras; ya que deberán manejar conceptos de créditos, intereses, tasas, CAT, moratorios, recálculos, renovaciones y otros conceptos relacionados al crédito, promoción, y temas de cobranza.
7	Respuesta 4 del licitante SISTEVA, S.A. DE C.V. Pag. 17	Se solicita a la Convocante, dado que está permitiendo incluir personal que no tiene el grado académico de licenciatura, permita entregar certificados de bachillerato o carta de pasante o tira de materias de profesionales en proceso sin importar las áreas en las que se encuentren estudiando, ya que el Área estudiada no tiene que ver con su desempeño profesional dentro del servicio objeto de la presente licitación y este requisito limita la participación a estudiantes de licenciatura de Área 3 (Ciencias Sociales), discriminando a los demás estudiantes. ¿Se acepta nuestra solicitud?	La convocante aclara que se requiere definir el área, ya que al tratarse de una institución que otorgar créditos, es necesario que el personal encargado de atender a los clientes cuente con la preparación y capacitación en áreas financieras; ya que deberán manejar conceptos de créditos, intereses, tasas, CAT, moratorios, recálculos, renovaciones y otros conceptos relacionados al crédito, promoción, y temas de cobranza.
8	Respuesta 4 del licitante SISTEVA, S.A. DE C.V. Pag. 17	Se solicita a la Convocante, dado que está permitiendo incluir personal que no tiene el grado académico de licenciatura, permita entregar certificados de bachillerato o carta de pasante o tira de materias de profesionales en proceso sin importar las áreas en las que se encuentren estudiando, ya que el Área estudiada no tiene que ver con su desempeño profesional dentro del servicio objeto de la presente licitación. ¿Se acepta nuestra solicitud?	La convocante aclara que se requiere definir el área, ya que al tratarse de una institución que otorgar créditos, es necesario que el personal encargado de atender a los clientes cuente con la preparación y capacitación en áreas financieras; ya que deberán manejar conceptos de créditos, intereses, tasas, CAT, moratorios, recálculos, renovaciones y otros conceptos relacionados al crédito, promoción, y temas de cobranza
9	Respuesta 4 del licitante SISTEVA, S.A. DE C.V. Pag. 17	Se solicita a la Convocante, dado que está permitiendo incluir personal que no tiene el grado académico de licenciatura, permita entregar certificados de bachillerato o carta de pasante o tira de materias de profesionales en proceso sin importar las áreas en las que se encuentren estudiando, ya que el Área estudiada no tiene que ver con su desempeño profesional dentro del servicio objeto de la presente licitación. ¿Se acepta nuestra solicitud?	La convocante aclara que se requiere definir el área, ya que al tratarse de una institución que otorgar créditos, es necesario que el personal encargado de atender a los clientes cuente con la preparación y capacitación en áreas financieras; ya que deberán manejar conceptos de créditos, intereses, tasas, CAT, moratorios, recálculos, renovaciones y otros conceptos relacionados al crédito, promoción, y temas de cobranza
10	Respuesta 4 del licitante SISTEVA, S.A. DE C.V. Pag. 17	Se solicita a la Convocante, dado que está permitiendo incluir personal que no tiene el grado académico de licenciatura, permita entregar certificados de bachillerato o carta de pasante o tira de materias de profesionales en proceso sin importar las áreas en las que se encuentren estudiando, ya que el Área estudiada no tiene que ver con su desempeño profesional dentro del servicio objeto de la presente licitación y este requisito limita la participación a estudiantes de licenciatura de Área 3 (Ciencias Sociales), discriminando a los demás estudiantes. ¿Se acepta nuestra solicitud?	La convocante aclara que se requiere definir el área, ya que al tratarse de una institución que otorgar créditos, es necesario que el personal encargado de atender a los clientes cuente con la preparación y capacitación en áreas financieras; ya que deberán manejar conceptos de créditos, intereses, tasas, CAT, moratorios, recálculos, renovaciones y otros conceptos relacionados al crédito, promoción, y temas de cobranza
11	Precisión técnica No. 2 de la Convocante	¿Es correcto entender que estas certificaciones se pueden acreditar con los dos recursos humanos y no es que todas las certificaciones las	Es correcta su apreciación.



ACTA DE CIERRE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

	Pag. 5	deban tener los dos recursos, es correcto nuestro entendimiento?	
12	Precisión técnica No. 2 de la Convocante Pag. 5	En caso de que la respuesta a la pregunta anterior sea negativa, favor de explicar por qué es tan importante para el servicio contar con dos recursos humanos que tengan conocimientos de nivel experto en los campos mencionados, ¿hay algo que debamos considerar los licitantes dentro de nuestra propuesta como integraciones con bases de datos Oracle, Java en ambientes de servidores de Windows? Por que eso no se menciona en el Anexo Técnico.	La convocante aclara que es importante contar con los dos recursos humanos debido a la especialidad necesaria para garantizar la calidad de los servicios. Los perfiles deberán responder a lo indicado en el anexo técnico
13	Precisión técnica No. 2 de la Convocante Pag. 5	Se solicita a la Convocante indicar las actividades concretas a realizar por el programador, ya que de la lectura del Anexo Técnico no se desprende la necesidad de los programadores expertos en Windows Server y en Oracle Java que solicitan en la tabla de puntos y porcentajes.	Las actividades del programador están relacionadas con el desarrollo de soluciones que se utilizarán para la prestación de los servicios; y que permitirán al proveedor acceder a las bases de datos y sistemas del Fonacot, a través de webservices u otro tipo de componentes tecnológicos
14	Respuesta 15 del licitante GRUPO TELVISTA SA DE CV Pag. 13	Se solicita a la Convocante eliminar la subjetividad en la evaluación técnica al indicar cuáles serán los criterios objetivos para evaluar que un contrato es "de la misma naturaleza, características, volumen, complejidad, magnitud o condiciones"; favor de indicar si se basará en el monto o en la cantidad de posiciones que tiene cada contrato; así como el tipo de servicios ¿basta con un servicio de atención a clientes vía telefónica, deberá tener otros canales habilitados, etc.?	Se aclara que se solicita los contratos completos para validar la experiencia y especialidad del participante, ya que en el contrato completo se podrá validar si los contratos se refieren a los servicios que se requieren en la convocatoria; o sus similares.
15	Pregunta 15 del licitante KJFM Y DISEÑOS SOLUCIONES Pag. 51	Se solicita a la Convocante indicar si para comprobar que el servicio contará "con un sitio o sede alterna con disponibilidad mínima para la continuidad de la prestación del servicio para el caso de contingencia", bastará con entregar el contrato de subarriendo del sitio que se usará como sede alterna.	Se aclara que los documentos para validar que cuenta con una sede alterna, son los estipulados en el Anexo 12. Características Técnicas del Servicio en su apartado XI. Criterios de evaluación en el punto 5. Para la instalación del Site del centro principal y del alterno.
16	Pregunta 15 del licitante KJFM Y DISEÑOS SOLUCIONES Pag. 51	En caso de que la respuesta a la pregunta anterior sea negativa, favor de indicar los documentos que deberán adjuntar en su propuesta los licitantes para cumplir este requisito.	En el Anexo 12. Características Técnicas del Servicio en su apartado XI. Criterios de evaluación en el punto 5. Para la instalación del Site del centro principal y del alterno, se presenta la relación de los documentos que debe presentar el Licitante para la sede alterna.
17	Pregunta 9 del licitante KJFM Y DISEÑOS SOLUCIONES Pag. 48	¿Es correcto entender que el licitante podrá incluir el contrato con el fabricante de la herramienta que utiliza para dar el servicio de centro de contacto?	De la pregunta 9 del licitante KJFM Diseños y Soluciones y de acuerdo al apartado de puntos y porcentajes en el subrubro d) Participación MIPYMES, el licitante deberá acreditar haber producido los bienes objeto del procedimiento de contratación, con innovación tecnológica, que tenga registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, por lo que deberá presentar copia simple de la constancia correspondiente (patente, registro o autorización), emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, la cual no podrá tener una vigencia mayor a 5 (cinco) años.



ACTA DE CIERRE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

18	Precisión técnica 1 de la Convocante Pag. 4	¿Es correcto entender que para cumplir este requisito bastará con que el licitante incluya en su propuesta el contrato de trabajo que tiene con cada uno de los recursos humanos con que prestará el servicio ofertado?	En la precisión técnica 1 de la convocante, no se hace referencia al contrato de trabajo del recurso humano. En la tabla de puntos y porcentajes si se menciona que deben entregar copia del contrato de trabajo del personal que se señala en ese apartado
19	Precisión técnica 1 de la Convocante Pag. 4	En caso de que la respuesta a la pregunta anterior sea negativa, favor de indicar cómo comprobarán los licitantes que el personal no se encuentra subcontratado.	En el apartado XI. Criterios de evaluación, en el punto 2.2 se solicita el SUA para acreditar contar con personal.
20	Pregunta 15 del licitante KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES Pag. 51	Se solicita a la Convocante aclarar la cantidad de sitios disponibles que deberá acreditar el licitante en el sitio alterno y si la operación se distribuirá en ambos sitios.	Se aclara que es responsabilidad del licitante ganador de contar en su sitio alterno con toda la infraestructura, espacio, sistemas y herramientas necesarias para continuar prestando el servicio, en los casos en que por alguna contingencia o causa de fuerza mayor, no se pueda prestar el servicio en el sitio principal.
21	Pregunta 2 del licitante COLL MANAGEMENT GROUP, S.A. DE C.V. Pag. 56	¿Las API's serán configuradas con nuevas reglas de negocio o el proveedor actual transferirá la configuración actual para ser configurada en la solución omnicanal del proveedor ganador?	La pregunta 2 del licitante Coll Management Group, S.A. de C.V. no corresponde a las API's.
22	Pregunta 2 del licitante COLL MANAGEMENT GROUP, S.A. DE C.V. Pag. 56	Si es afirmativa la pregunta nos pueden decir que lenguaje de programación esta el API del lado Solución Omnicanal y en que manejador de base de datos se encuentra la base de datos de los BOTS?	La pregunta 2 del licitante Coll Management Group, S.A. de C.V. no corresponde a las API's.
23	Pregunta 3 del licitante Mega Direct S.A. de C.V. Pag. 57	¿El número telefónico 55 8874 7474 actual, es tecnología SIP o Digital?	Es SIP como se menciona en el Anexo 12, punto VI. Telecomunicaciones, apartado telefonía.
24	Pregunta 3 del licitante Mega Direct S.A. de C.V. Pag. 57	¿El IVR es un IVR Transaccional? Si la respuesta es correcta la configuración del proveedor actual se transferirá al proveedor ganador, nos podrá especificar la convocante que tecnología es o que marca es?	La pregunta 3 del licitante Mega Direct, S.A. de C.V. no es sobre el IVR.
25	Pregunta 3 del licitante Mega Direct S.A. de C.V. Pag. 57	Le pedimos a la convocante nos especifique los meses en los que los picos máximos de llamadas llegan a 176,714 y los meses donde las llamadas llegan a mínimos de 97,831, con la finalidad de tener la capacidad de reaccionar a las demandas de esas temporalidades? Y cuánto dura la capacitación de atención de llamadas inbound de acuerdo con la descripción de servicio?	La pregunta 3 del licitante Mega Direct, S.A. de C.V. no es sobre picos máximos y mínimos y no se refiere a capacitación de atención de llamadas.
26	Pregunta 7 de GRUPO TELVISTA SA DE CV Pag. 12	¿Cuál es el tiempo que la convocante solicita tener en línea las grabaciones de llamadas y de otros canales?	La pregunta 7 de Grupo telvisa, S.A. de C.V. no se refiere a tener en línea las grabaciones de llamadas. Sobre el tema de grabaciones, se establece en el Anexo 12, punto 4. Grabación de llamadas
27	Pregunta 15 del licitante KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES	¿La convocante podría tomar como centro alterno el trabajo en HOME OFFICE tomando en cuenta que no necesariamente debe activarse la redundancia por desastre natural o fallas de	Se aclara que no se considera home office, debido a que el licitante ganador no tendrá supervisión directa de su personal y podría



ACTA DE CIERRE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

	Pag. 51	infraestructura, ya que puede ser por pandemia, solicitamos a la convocante lo considere, ya que el mover a 200 personas a otra ciudad no solo es complicado si no costos para el servicio y llevarlos a HOME OFFICE es rápido y funcionan bien las operaciones?	<p>presentarse riesgos en una posible fuga de información de los clientes Fonacot.</p> <p>Además, conforme al Acuerdo por los que se establecen los lineamientos técnicos específicos para la reapertura de las actividades económicas, en estos momentos se pueden dar las condiciones para un regreso presencial al entorno laboral.</p> <p>Asimismo, si en un futuro y por una situación como la contingencia sanitaria por el virus SARS-CoV-2, se acatarán las disposiciones que se emitan por parte del Gobierno Federal.</p>
--	---------	--	---

Nombre del licitante: FS ESTRATEGIA DIGITAL, S.A. DE C.V.

Número	Tema	Pregunta	Respuesta
1	<p>Precisión técnica no.1 Anexo 12 Características Técnicas del Servicio XI. Criterios de Evaluación</p> <p>Punto 2.4</p> <p>Pag. 4</p>	<p>La subcontratación de personal está prohibida, más bien restringida en la ley federal de trabajo y en efecto el artículo 12 de la referida ley se prohíbe la subcontratación de personal, de tal suerte que la convocante no debe de forma alguna eliminar el requisito de presentar el documento que acredite que los asesores telefónicos forman parte del personal del prestador del servicio, puesto que de hacerlo así se estaría violentando no solamente la LASP y a su vez la ley federal del trabajo.</p> <p>Lo anterior en congruencia con las políticas públicas que ha venido desarrollando el gobierno federal en voz del Lic. Andrés López Obrador quien en múltiples ocasiones se ha pronunciado en contra del abuso a los trabajadores a través de la subcontratación, por lo tanto, dicha eliminación de este documento es contrario a la Ley y las políticas de este gobierno por lo que pedimos que se reconsidere.</p> <p>Favor de reconsiderar y dejar inexistente dicha precisión del 2.4</p>	<p>Se aclara que la eliminación del numeral 2.4 del apartado XI. Criterios de evaluación, indicaba presentar documento que acredite que los asesores telefónicos forman parte del prestador y a su vez se solicitaba cumplir con el artículo 12 de la LFT, por lo que estaba confuso. Antes esto se eliminó este numeral 2.4, dado que en el 2.2. se requiere el SUA que acredite contar en su plantilla el personal. Por lo que si es necesario cumplir con lo señalado en el punto 2.2 y queda eliminado el punto 2.4</p>
2	<p>Precisión técnica no.1 Anexo 12 Características Técnicas del Servicio XI. Criterios de Evaluación</p> <p>Punto 4.1</p> <p>Pag. 4</p>	<p>En relación a la precisión a que se refiere el punto 4.1 en donde la convocante elimina el requisito de presentar contrato de un enlace MPLS por fibra óptica... es importante recodarle a la convocante que las facultades que le confiere la ley para modificar las bases, en ningún caso puede consistir dicha modificación en una ventaja para algún licitante, como es el caso, toda vez que las bases, suponemos, en su momento fueron aprobadas por el comité revisor de bases y con fundamento en los datos derivados del estudio de mercado de tal suerte que los requisitos no pueden modificarse a voluntad de un servidor público, por lo anterior solicitamos que dicha precisión se tenga por no puesta.</p> <p>Favor de reconsiderar y dejar inexistente dicha precisión del 4.1</p>	<p>La convocante aclara que el cambio que se hizo del contrato de un enlace MPLS por carta firmada por el representante legal, es únicamente para la evaluación técnica.</p> <p>En el Anexo 12. Características técnicas del servicio, apartado VI. Telecomunicaciones, se mantiene que el licitante ganador debe proporcionar el enlace MPLS para el centro principal.</p> <p>La convocante aclara que no se sustituyen los bienes o servicios convocados originalmente, no se adicionan nuevos rubros ni varían las características de los servicios; solamente se precisa el momento en que se debe entregar el enlace, con el propósito de no limitar la libre participación</p>
3	Precisión técnica no.1	En relación a la precisión a que se refiere el punto 4.2 en donde la convocante elimina el requisito	La convocante aclara que el cambio que se hizo del contrato de un enlace de internet





ACTA DE CIERRE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

	<p>Anexo 12 Características Técnicas del Servicio XI. Criterios de Evaluación</p> <p>Punto 4.2</p>	<p>de presentar contrato de enlace de internet (alternativo)... es importante recordarle a la convocante que las facultades que le confiere la ley para modificar las bases, en ningún caso puede consistir dicha modificación en una ventaja para algún licitante, como es el caso, toda vez que las bases, suponemos, en su momento fueron aprobadas por el comité revisor de bases y con fundamento en los datos derivados del estudio de mercado de tal suerte que los requisitos no pueden modificarse a voluntad de un servidor público, por lo anterior solicitamos que dicha precisión se tenga por no puesta.</p> <p>Favor de reconsiderar y dejar inexistente dicha precisión del 4.2</p>	<p>(alternativo) por carta firmada por el representante legal, es únicamente para la evaluación técnica.</p> <p>En el Anexo 12. Características técnicas del servicio, apartado VI. Telecomunicaciones, se mantiene que el licitante ganador debe proporcionar el enlace de internet (alternativo) para mantener esquema de redundancia.</p> <p>La convocante aclara que no se sustituyen los bienes o servicios convocados originalmente, no se adicionan nuevos rubros ni varían las características de los servicios; solamente se precisa el momento en que se debe entregar el enlace, con el propósito de no limitar la libre participación</p>
<p>4</p>	<p>Precisión técnica no.1 Anexo 12 Características Técnicas del Servicio XI. Criterios de Evaluación</p> <p>Punto 4.4</p> <p>Pag. 5</p>	<p>En diversas contrataciones realizadas por el gobierno federal, las convocantes llevan a cabo visita a las instalaciones previo a la emisión de un fallo, entendemos que en el caso de la presente licitación se llevará a cabo dicha visita la cuál garantizará a la convocante que lo señalado por los licitantes dentro de su propuesta técnica existe físicamente y se encuentra listo para cumplir con los plazos de inicio de vigencia del servicio</p> <p>¿Es correcta nuestra apreciación?</p>	<p>Se aclara que, para las visitas a las instalaciones, en la convocatoria se señala que la convocante podrá realizar la visita y en caso de decidir realizarla, se informará el día y hora en que se llevará a cabo.</p> <p>Se aclara que si la convocante decide realizar la visita a las instalaciones, se señalará la fecha y hora en Compranet para llevar a cabo este evento</p>
<p>5</p>	<p>Precisión técnica no.3 Anexo 12 Características Técnicas del Servicio XI. Criterios de Evaluación</p> <p>Pag. 5-6</p>	<p>Derivado del estudio al anexo técnico y de los servicios que en su momento se lleguen a contratar no se desprende necesidad alguna de tener contratado un Carrier de telefonía móvil, por lo anterior solicitamos que se elimine esta precisión, toda vez que los servicios de que se trata la presente licitación están perfectamente cubiertos al 100% con los contratos de telefonía fija, con cobertura hacia telefonía móvil.</p>	<p>Se hace la aclaración que el carrier para telefonía móvil es con la finalidad de que se cumpla con el servicio de SMS, el cual el licitante ganador deberá garantizar que el envío de SMS sea a todos los carriers o compañías telefónicas móvil, para que el cliente Fonacot pueda recibir el SMS</p>
<p>6</p>	<p>Precisión técnica no.5 Anexo 12 Características Técnicas del Servicio XI. Criterios de Evaluación</p> <p>Pag. 6-7</p>	<p>En relación a la precisión técnica no.5 en donde la convocante elimina el requisito de presentar copia de los contratos..., es importante recordarle a la convocante que las facultades que le confiere la ley para modificar las bases, en ningún caso puede consistir dicha modificación en una ventaja para algún licitante, como es el caso, toda vez que las bases, suponemos, en su momento fueron aprobadas por el comité revisor de bases y con fundamento en los datos derivados del estudio de mercado de tal suerte que los requisitos no pueden modificarse a voluntad de un servidor público, por lo anterior solicitamos que dicha precisión se tenga por no puesta.</p> <p>Favor de reconsiderar y dejar inexistente dicha precisión técnica no.5</p>	<p>Se aclara que el cambio que se hizo del contrato de un enlace MPLS y enlace de internet (alternativo) por cartas firmadas por el representante legal, es únicamente para la evaluación técnica. Dentro del Anexo 12. Características técnicas del servicio, apartado VI. Telecomunicaciones, se mantiene que el licitante ganador debe proporcionar el enlace MPLS para el centro principal y el enlace de internet (alternativo).</p> <p>La convocante aclara que no se modifica la infraestructura, no se sustituyen los bienes o servicios convocados originalmente, no se adicionan nuevos rubros ni varían las características de los servicios; solamente se precisa el momento en que se debe entregar el enlace, con el propósito de no limitar la libre participación</p>
<p>7</p>	<p>Pregunta 4 de FS ESTRATEGIA DIGITAL, S.A. DE C.V. III.3.3.1. VISITA A LAS</p>	<p>PREGUNTA 4 DEL LICITANTE FS ESTRATEGIA DIGITAL, S.A. DE C.V., DONDE LA CONVOCANTE RESPONDIÓ:</p>	<p>De acuerdo al apartado IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA</p>





ACTA DE CIERRE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

<p>INSTALACIONES. Pag. 15</p>	<p>En caso de llevarse a cabo la visita a las instalaciones, se notificará después del acto de presentación y apertura de proposiciones, junto con el calendario y los funcionarios del Fonacot que lo realizarán.</p> <p>Repregunta: Cuando afirma "en caso de llevarse al cabo la visita a las instalaciones"; se refiere a la posibilidad de no visitar a los licitantes que no cumplieron con la parte binaria de la licitación? Lo anterior en razón de que para emitir el fallo de forma legal y sin afectar la libre competencia en igualdad de oportunidades a los licitantes es indispensable corroborar las afirmaciones hechas en la propuesta técnica. ¿Se acepta?</p>	<p>Y EN PAPEL MEMBRETADO, en su antepenúltimo párrafo dice:</p> <p>La falta o error de algún escrito requerido en la documentación Legal-Administrativa (salvo los indicados expresamente en el inciso correspondiente), derivará en que la propuesta no sea objeto de evaluación a través de puntos y porcentajes.</p> <p>Por lo anterior, si al licitante no sea objeto de evaluación a través de puntos y porcentajes, no podrá ser participe en la visita a las instalaciones, en caso de que la convocante decida realizarla</p>
--	--	---

Nombre del licitante: KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES, S.A. DE C.V.

Número	Tema	Pregunta	Respuesta
1	<p>Precisión técnica no. 1 Anexo 12 Características Técnicas del Servicio XI. Criterios de Evaluación</p> <p>Dice: 4.1. Contrato de un enlace MPLS (principal) por fibra óptica o microonda para interconectar los servicios ofertados con los sistemas y plataformas del Instituto. Debe decir: 4.1. Carta firmada por el representante legal del licitante, donde se comprometa a tener el servicio de enlace de MPLS para las pruebas e inicio del servicio, si resulta ganador. Dice: 4.2. Contrato de un enlace de internet (alternativo) para establecer un esquema de redundancia a través de un túnel seguro de comunicación (VPN Site to Site) entre el centro de operaciones (sitio principal) y el centro</p>	<p>Se le solicita amablemente a la convocante funde y motive porque cambió este requisito que forma parte del anexo técnico, ya que para poder salir a la licitación obtuvieron un dictamen de la Coordinación de la estrategia digital nacional ¿Tienen el dictamen en donde les autorice la Coordinación de la estrategia digital nacional este cambio? Ya que esta entidad gubernamental es la encargada de autorizar los cambios a todo lo relacionado con el anexo técnico.</p> <p>Con base en: DOF: 06/09/2021 ACUERDO por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal. Artículo 20, Artículo 27 y Artículo 28</p> <p>Se solicita presenten copia del dictamen y la autorización ante la Coordinación de la estrategia digital nacional que soporte este cambio al anexo técnico.</p> <p>Adicionalmente en el artículo 33 de la ley de adquisiciones, que a la letra dice: Artículo 33. Las dependencias y entidades, siempre que ello no tenga por objeto limitar el número de licitantes, podrán modificar aspectos establecidos en la convocatoria, a más tardar el séptimo día natural previo al acto de presentación y apertura de proposiciones, debiendo difundir dichas modificaciones en CompraNet, a más tardar el día hábil siguiente a aquél en que se efectúen.</p> <p>Las modificaciones que se mencionan en el párrafo anterior en ningún caso podrán consistir en la</p>	<p>La convocante aclara que el cambio que se hizo del contrato de un enlace MPLS por carta firmada por el representante legal, es únicamente para la evaluación técnica.</p> <p>En el Anexo 12. Características técnicas del servicio, apartado VI. Telecomunicaciones, se mantiene que el licitante ganador debe proporcionar el enlace MPLS para el centro principal.</p> <p>La convocante aclara que no se sustituyen los bienes o servicios convocados originalmente, no se adicionan nuevos rubros ni varían las características de los servicios; solamente se precisa el momento en que se debe entregar el enlace, con el propósito de no limitar la libre participación</p>





ACTA DE CIERRE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

	<p>de datos del Instituto FONACOT. Debe decir: 4.2. Carta firmada por el representante legal del licitante, donde se comprometa a tener el servicio de enlace de internet (alternativo) para establecer un esquema de redundancia a través de un túnel seguro de comunicación (VPN Site to Site) entre el centro de operaciones (sitio principal) y el centro de datos del Instituto FONACOT.</p> <p>Pag. 4</p>	<p>sustitución de los bienes o servicios convocados originalmente, adición de otros de distintos rubros o en variación significativa de sus características. (...) Por lo que se solicita a la convocante respete la ley y no permita estos cambios significativos al anexo técnico.</p>	
2	<p>Precisión técnica no. 2 criterios de Evaluación (Puntos y Porcentajes) I. Capacidad del licitante a) capacidad de los recursos I. a.3.) Dominio de herramientas relacionadas con los servicios (...) Debe decir: e) Programador: Conocimiento en Oracle y con certificaciones en Microsoft SQL server y en java o equivalente en SQL server certificada por Microsoft o constancia.</p> <p>Pag. 5</p>	<p>Se solicita amablemente a la convocante si es correcto entender: 1.- Que la constancia para Microsoft SQL y java o equivalente, puede ser una constancia emitida por una Universidad Pública tales como UNAM, IPN, UAM entre otras o por una universidad privada tales como UVM, Universidad ICEL, TEC de Monterrey, entre otras. 2.- ¿Que lenguaje acepta como equivalente a JAVA? 3.- ¿Qué base de datos acepta como equivalentes a Microsoft SQL Server?</p>	<p>La convocante aclara que se requiere la certificación indicada en la convocatoria sobre los productos mencionados, pero el nombre de la certificación no debe ser necesariamente "Microsoft SQL server" sino que podrá ser un certificado emitido por la empresa Microsoft que ampare conocimientos del producto Microsoft SQL server. En el caso de Java puede ser una constancia emitida por una Universidad Pública tales como UNAM, IPN, UAM entre otras o por una universidad privada tales como UVM, Universidad ICEL, TEC de Monterrey, entre otras.</p>
3	<p>Precisión técnica no. 3 Anexo 12 Características Técnicas del Servicio VI. Telecomunicaciones Telefonía Debe decir: Para el servicio de llamadas de entrada,</p>	<p>¿Es correcto entender que el texto: "tengan la capacidad del envío de mensajes a todos los carriers de telefonía móvil para el envío de SMS" Se refiere solo al carrier de telefonía móvil?</p>	<p>Se hace la aclaración que el carrier de telefonía fija es con cobertura nacional como se establece en la aclaración, por lo cual, con ello, se podrán realizar las llamadas a los clientes Fonacot en toda la república mexicana. En lo que se refiere al carrier de telefonía móvil, se solicita que pueda enviar los SMS a cualquier carrier para que los clientes Fonacot puedan recibir el SMS, sin importar que compañía móvil tienen como servicio</p>





LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

	<p>el Instituto FONACOT... El prestador del servicio será responsable de la contratación de servicios de telefonía con cobertura nacional con al menos uno de los carriers de telefonía fija y uno de los carriers de telefonía móvil en operación en territorio nacional, y que los carriers contratados tengan la capacidad del envío de mensajes a todos los carriers de telefonía móvil para el envío de SMS.</p> <p>Pag. 6</p>		
4	<p>Precisión técnica no. 4 Anexo 12 Características Técnicas del Servicio XII. Perfil del prestador del servicio</p> <p>(...) Debe decir: El prestador de servicios deberá cumplir con lo siguiente: · Demostrar que ha llevado a cabo servicios similares al objeto del presente Anexo técnico, presentando como mínimo 2 contratos de clientes sobre el servicio prestado sin que afecte su confidencialidad donde se especifique el tipo de servicio, en los dos últimos años y con una vigencia de, al menos, un año. (...)</p> <p>Pag. 6</p>	<p>Se solicita a la convocante aclarar si estos contratos pueden ser los mismos que solicita en la evaluación de puntos y porcentajes en donde indica un periodo del 2012 al 2021</p>	<p>Se aclara que pueden ser los mismos contratos; mismos que se pueden corresponder al período 2012 al 202, en ambos casos.</p>
5	<p>Respuesta a la pregunta 4 del</p>	<p>PREGUNTA1: ¿Es correcto entender que el ancho de banda mencionado es mínimo para toda la operación del Sitio Principal?</p>	<p>La convocante aclara que, para la pregunta 1 el ancho de banda indicado es el mínimo para el sitio principal; sin embargo, el licitante</p>





ACTA DE CIERRE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

	<p>Licitante GRUPO TELVISTA SA DE CV</p> <p>Pregunta: Nos pueden proporcionar el ancho de banda por estación de trabajo?</p> <p>Respuesta: El ancho de banda son mínimo 50 MB por centro de servicio.</p> <p>Pag. 12</p>	<p>PREGUNTA 2: ¿Y que es responsabilidad del Licitante Ganador aumentar o disminuir el ancho de banda para cumplir con los niveles de servicio?</p>	<p>ganador debe cumplir con lo señalado en el Anexo 12. Características técnicas del servicio, apartado VI. Telecomunicaciones, que dice:</p> <ul style="list-style-type: none"> Es responsabilidad del prestador del servicio asignar el ancho de banda adecuado a cada uno de los enlaces (MPLS e Internet) para brindar un servicio aceptable y cumplir adecuadamente los niveles de servicio establecidos en estos términos de referencia. La utilización de cada uno de los enlaces no deberá sobrepasar el 70% de su capacidad, si fuera éste el caso, el prestador del servicio deberá realizar lo necesario para cumplir con la utilización de capacidad requerida. <p>Se aclara que para la pregunta 2 y conforme al Anexo 12. Características técnicas del servicio, apartado VI. Telecomunicaciones, que dice:</p> <ul style="list-style-type: none"> Es responsabilidad del prestador del servicio asignar el ancho de banda adecuado a cada uno de los enlaces (MPLS e Internet) para brindar un servicio aceptable y cumplir adecuadamente los niveles de servicio establecidos en estos términos de referencia. La utilización de cada uno de los enlaces no deberá sobrepasar el 70% de su capacidad, si fuera éste el caso, el prestador del servicio deberá realizar lo necesario para cumplir con la utilización de capacidad requerida.
<p>6</p>	<p>Respuesta a la pregunta 5 del Licitante GRUPO TELVISTA SA DE CV</p> <p>Pregunta: ¿Consideran modalidad Home Office, que monitoreos se esperan?</p> <p>Respuesta: No se considera home office..</p> <p>Pag. 12</p>	<p>Se solicita a la convocante funde y motive su respuesta del porque no considera home office, si la propia convocante en el numeral III.3.3. ACTOS DE LA LICITACIÓN.</p> <p>CONSIDERACIONES A OBSERVAR DURANTE LOS ACTOS DE LA LICITACIÓN</p> <p>No está autorizando el ingreso a observadores Derivado de la contingencia sanitaria por la propagación del virus SARS-CoV-2 y que provoca la enfermedad COVID-19, y respetando las medidas de sanidad y seguridad, de acuerdo con el criterio normativo de interpretación TU 03/2020. Y derivado que la república mexicana está enfrentando la 5ta ola de COVID19</p> <p>Se solicita a la convocante:</p> <ol style="list-style-type: none"> Permitir la modalidad de home office. Y permitir que la operación se soporte por medio de la nube. 	<p>La convocante aclara que, para la pregunta 1, no se considera home office, debido a que el licitante ganador no tendrá supervisión directa de su personal y se corre riesgo de fuga de información de los clientes Fonacot.</p> <p>Conforme al Acuerdo por los que se establecen los lineamientos técnicos específicos para la reapertura de las actividades económicas, en estos momentos se pueden dar las condiciones para un regreso presencial al entorno laboral.</p> <p>Asimismo, si en un futuro y por una situación como la contingencia sanitaria por el virus SARS-CoV-2, se acatarán las disposiciones que se emitan por parte del Gobierno Federal.</p> <p>Para la pregunta 2, se aclara que el soporte de la operación para la prestación del servicio, el licitante ganador puede proporcionarlo en medio físico o por medio de la nube, siempre y cuando preste el servicio que se señala en la presente convocatoria en las condiciones y en cumplimiento con los niveles de servicio solicitados. Asimismo, debe considerar la infraestructura que se solicita en la presente convocatoria y cumplirla</p>





ACTA DE CIERRE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

<p>7</p>	<p>Respuesta a la pregunta 1 del Licitante FS ESTRATEGIA DIGITAL, S.A. DE C.V.</p> <p>PREGUNTA: Solicitamos amablemente a la convocante se sirva aclarar el por qué solicita que el Perfil de Programador cuenta con acreditación en Microsoft SQL server y en java, toda vez que la licitación es de un centro de contacto. Favor de aclarar.</p> <p>RESPUESTA: Se solicita un programador en SQL para el manejo de la información o de las bases de datos de conocimiento que se generen con la prestación del servicio. Asimismo, favor de atender la precisión técnica no. 2 de la convocante.</p> <p>Pag. 14</p>	<p>De acuerdo con la respuesta de la convocante en donde indica: (...) "un programador en SQL para el manejo de la información o de las bases de datos de conocimiento que se generen" (...),</p> <p>Se solicita:</p> <p>1.- Justifique por que requiere certificaciones, si hay programadores que han tomado cursos en instituciones privadas o públicas y tienen las capacidades y habilidades para el manejo de información o bases de datos que la convocante requiere.</p> <p>2.- ¿Acepta que se puedan presentar constancias de cursos en instituciones privadas o públicas?</p>	<p>La convocante aclara que para el perfil programador se solicitan certificaciones o constancia, como se indica a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se requiere la certificación indicada en la convocatoria sobre los productos mencionados, pero el nombre de la certificación no debe ser necesariamente "Microsoft SQL server" sino que podrá ser un certificado emitido por la empresa Microsoft que ampare conocimientos del producto Microsoft SQL server. • En el caso de Java puede ser una constancia emitida por una Universidad Pública tales como UNAM, IPN, UAM entre otras o por una universidad privada tales como UVM, Universidad ICEL, TEC de Monterrey, entre otras
<p>8</p>	<p>Respuesta a la pregunta 9 del Licitante FS ESTRATEGIA DIGITAL, S.A. DE C.V.</p> <p>PREGUNTA: ¿Es correcto entender que la carrera técnica podrá ser en cualquier área?</p> <p>RESPUESTA: Debe ser en el área económico, administrativo o finanzas como se indica en el anexo técnico de la convocatoria.</p> <p>Pag. 16</p>	<p>Se solicita a la convocante amplíe su respuesta ya que en el Anexo 12B solicita "(...) carrera técnica, bachillerato o preparatoria" y de acuerdo con algunas instituciones públicas y privadas algunos certificados y/o constancias no traen el área que se estudió, por lo que, para no limitar la libre participación:</p> <p>1.- ¿Aceptará certificados y/o constancias, cartas de la escuela que no traigan el área de estudio?</p> <p>2.- En virtud que la convocante insiste en limitar las áreas de las carreras técnicas, le solicitamos amablemente fundamente la razón, esto con la intención de sugerir que se acepten todas las áreas debido a que una carrera técnica posee todas las aptitudes necesarias para la atención a clientes sin importar la especialización, su formación es completa, ya que en la capacitación que la convocante proporcione al personal propuesto, deberá obtener una evaluación que sea satisfactoria para la prestación del servicio.</p>	<p>La convocante aclara que, para la pregunta 1, se requiere definir el área, ya que al tratarse de una institución que otorgar créditos, es necesario que el personal encargado de atender a los clientes cuente con la preparación y capacitación en áreas financieras; ya que deberán manejar conceptos de créditos, intereses, tasas, CAT, moratorios, recálculos, renovaciones y otros conceptos relacionados al crédito, promoción, y temas de cobranza.</p> <p>Se aclara para la pregunta 2 que es necesario que el personal que brindará el servicio tenga conocimientos de las áreas de carreras técnicas que se solicitan, dado que la atención que brindará a los clientes Fonacot son relacionados a créditos y se utilizarán conceptos de créditos, intereses, tasas, CAT, moratorios, renovaciones y otros conceptos relacionados al crédito, promoción y a temas de cobranza.</p>



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

<p>9</p>	<p>Respuesta a la pregunta 5 del Licitante SISTEVA, S.A. DE C.V.</p> <p>PREGUNTA: Se entiende que el personal indicado en el Grupo Base (Staff) del numeral X. Recurso Humano, es el mismo personal que se acreditará en la tabla de puntos y porcentajes descrito en el a) Capacidad de los Recursos Humanos (a.1) Experiencia en asuntos relacionados con la materia de los servicios. ¿Es correcta nuestra apreciación?</p> <p>RESPUESTA: Para el X. Recurso Humano el personal es el siguiente listado en el 2.2 de Criterio de Evaluación: 1 Líder de Proyecto de nivel gerencial por todo el servicio. 1 Programador 1 Supervisor por cada 20 asesores telefónicos. 1 Capacitador por cada 50 asesores telefónicos. 1 Asesor de calidad por cada 30 asesores telefónicos. 65 Asesores Telefónicos.</p> <p>Para Puntos y Porcentajes deberá considerar como mínimo: 2 Líderes de Proyecto. 2 Programadores 2 Supervisor. 2 Capacitadores. 2 Asesor de calidad. 65 Asesores Telefónicos.</p>	<p>Se solicita a la convocante responda de forma clara y contundente (si ó no), si el personal para el numeral X. Recurso Humano (...) es el mismo personal que se debe presentar "en la tabla de puntos y porcentajes descrito en el a) Capacidad de los Recursos Humanos (a.1) Experiencia en asuntos relacionados con la materia de los servicios"</p> <p>Ya que su respuesta sólo se limitó a copiar y pegar cada numeral, por lo que en caso de que su respuesta sea negativa, le solicitamos amablemente a la convocante indique el número de personas que se requieren presentar en el numeral X. Recurso Humano, ya que su respuesta deja en estado de indefensión a los licitantes.</p>	<p>Se aclara que el personal indicado en el Grupo Base (Staff) del numeral X. Recursos humano del Anexo 12, si es el mismo que el presentado en la tabla de puntos y porcentajes.</p> <p>En el numeral X de Recursos humanos se menciona que deberá contar al menos con los siguientes elementos adicionales a los asesores telefónicos.</p> <p>Es importante aclarar que, el apartado de recursos humanos, se refiere al personal con que debe contar el proveedor para la prestación del servicio. Y el personal que se relaciona en el cuadro de puntos y porcentajes se refiere a mostrar evidencia de si cuenta con ese personal para la prestación del servicio.</p>
----------	--	--	--





ACTA DE CIERRE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

10	<p>Pag. 18</p> <p>Pregunta #8 del Licitante KJFM Diseños y Soluciones</p> <p>Pregunta 2: Para el caso en donde solicita estudios superiores en las áreas: -Estudios superiores en el área económico administrativo -Ingeniería en administración industrial o afines -Finanzas</p> <p>Respuesta:</p> <p>Carreras afines a las siguientes licenciaturas: Licenciatura en Administración Licenciatura en Administración de las Organizaciones Licenciatura en Administración Financiera y Sistemas Licenciatura en Administración Gubernamental y Políticas Públicas Locales Licenciatura en Contaduría Licenciatura en Economía Licenciatura en Mercadotecnia Licenciatura en Negocios Internacionales Licenciatura en Recursos Humanos Licenciatura en Sistemas de Información Licenciatura en Administración de Negocios. Ingeniería Industrial.</p> <p>Pag. 47</p>	<p>Se le solicita a la convocante ampliar la respuesta debido a que solo está contestando las áreas afines.</p> <p>El requerimiento fue mencionar las áreas que conforman el área económico administrativa, Ingeniería en Administración Industrial y Finanzas ya que reiteramos que dependiendo de la Institución sea pública o privada varían las especialidades.</p>	<p>Se aclara que las áreas de conocimiento requeridas son del ámbito económico, administrativo, ingeniería en administración, y finanzas; y contemplan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Economía • Administración • Organización • Comercio • Mercadotecnia • Sistemas de información administrativa • Gestión empresarial • Cobranza • Recuperación de cartera • Tesorería • Contabilidad • Sistemas financieros • Optimización de recursos humanos • Ciencias de la administración • Estadística • Planificación estratégica • Ingeniería financiera
----	--	---	--

Nombre del licitante: SISTEVA, S.A. DE C.V.

Número	Tema	Pregunta	Respuesta
--------	------	----------	-----------





ACTA DE CIERRE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

<p>1</p>	<p>Respuesta de pregunta 27 de SISTEVA, S.A. DE C.V. Pag. 26</p>	<p>Pedimos a la convocante, que para no limitar la libre participación y teniendo en cuenta que existen pequeñas a medianas empresas en el ramo tecnológico en potencial crecimiento y basta experiencia, reconsidere su respuesta y permita que para efectos del numeral 3.2 el diagrama de tierras o de instalaciones eléctricas pueda presentarse carta bajo protesta de decir verdad que se acreditar un aval de un perito en la materia al inicio del servicio y dentro del periodo de transición. De igual forma para efectos del numeral 3.6 se permita una manifestación bajo protesta de decir verdad de que se cuenta con el cableado estructurado solicitado y en caso de resultar ganador, se entregue la certificación obtenida por RCDD al inicio del servicio y dentro del periodo de transición, dando cumplimiento en este proceso de Contratación Pública al principio de concurrencia y libre competencia</p>	<p>Se aclara que para el punto 3.2 del apartado XI. Criterios de evaluación del Anexo 12. Características Técnicas del Servicio, en referente a los Documentos del diagrama de tierras o de las instalaciones eléctricas avalado por un perito en la materia, o en su caso, se requerirá carta firmada por el representante legal que cumplirá con los diagramas de tierra o de las instalaciones eléctricas avalado por un perito para la prestación del servicio.</p> <p>Es decir, que los licitantes podrán presentar los documentos del diagrama avalado por un perito o la carta firmada por el representante legal.</p>
<p>2</p>	<p>Respuesta de pregunta 16 de GRUPO TELVISTA Respuesta a pregunta 5 de SISTEVA Respuesta a pregunta 10 de KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES Respuesta a pregunta 6 de DO IT RIGHT Pag. 13, 18, 53 y 61</p>	<p>La convocante da respuesta a Grupo Telvista mencionando que la documentación del personal puede pertenecer a otros proyectos, sin embargo, iniciado el servicio, el personal debe ser exclusivo para la atención del servicio con Fonacot.</p> <p>Así mismo confirma al resto de empresas señaladas que deberán presentar al personal incluyendo a los 65 asesores telefónicos.</p> <p>Sin embargo, pedimos que reconsidere su respuesta toda vez, ¿cuál es la finalidad de proporcionar a los asesores telefónicos?, si se trata de personal que está en otros proyectos y que por la vigencia de muchos de ellos no van a ser parte del servicio de FONACOT. Consideramos que es un requisito innecesario presentar tal cantidad de información, pues no le daría a la convocante la certeza de que los licitantes cuentan con el personal para este servicio, aunado a que la convocante se inundaría en información para la revisión de propuestas que al final de cuentas no le garantizan que ese personal es quien prestará el servicio.</p> <p>Solicitamos en su lugar que se presente un escrito en el cual los licitantes se comprometan a presentar en tiempo y forma para la capacitación previo al inicio del servicio, al personal que cumpla con el perfil señalado para el asesor telefónico (65), así mismo que respecto dicho personal no se requiera la presentación de Sua, recibo de pago u otro documento, en congruencia a los argumentos antes planteados, ¿se acepta?</p>	<p>Se aclara que la finalidad es que el licitante demuestre que cuenta con personal con la competencia necesaria para la prestación de los servicios objeto de la contratación</p>
<p>3</p>	<p>Respuesta a pregunta 10 de Centro de Soluciones en Informática</p>	<p>Se solicita reconsiderar las respuestas de las preguntas mencionadas, respecto del personal solicitado tanto en el numeral XI. CRITERIO DE EVALUACIÓN, 2.2., 2.4. y de la tabla de evaluación I. a.1) Experiencia en asuntos relacionados con la materia de los servicios.</p>	<p>Se aclara que se deben presentar los contratos individuales que se relacionan en la tabla de puntos y porcentajes, así como el SUA que aparece en el punto 2.2 del apartado de Evaluación técnica</p>



LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

	<p>Respuesta pregunta 2 de BCONNECT SERVICES</p> <p>Respuesta a pregunta 16 de BCONNECT SERVICES</p> <p>Respuesta a pregunta 20 de KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES</p> <p>Pag. 31, 34, 37 y 53</p>	<p>Esto en virtud de que, la convocante responde a la pregunta 2 de BCONNECT SERVICES que para la tabla de evaluación (EVALUACIÓN TÉCNICA) se deberá presentar el contrato individual de trabajo acreditando ser personal propio del licitante, sin embargo, en el numeral 2.2. se menciona que será el SUA o recibo de pago.</p> <p>Por lo que entendemos que cualquiera de los documentos señalados ya sea en el 2.2. (XI. CRITERIO DE EVALUACIÓN) o en la tabla de evaluación sería suficiente para acreditar lo solicitado, ¿es correcto?</p> <p>Así mismo entendemos que por lo que respecta a los asesores telefónicos, se atenderá a lo señalado en la repregunta anterior, ¿es correcto?</p>	
4	<p>Respuesta a pregunta 9 de KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES</p> <p>Pag. 48</p>	<p>Pedimos a la convocante reconsiderar la respuesta toda vez que el artículo 14 de la Ley de adquisiciones aplicable a este procedimiento, señala que este requisito debe acreditarse con el registro ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, pues lo que se califica es la inscripción de la innovación tecnológica y no en el registro de INDAUTOR, pues dichos documentos tienen finalidades diferentes y si la ley señala claramente como debe darse el cumplimiento, se considera incorrecto que se permita acreditar con un documento diferente, por lo tanto el acreditamiento debe darse con el registro ante el IMPI, se acepta?</p>	<p>Se aclara que se reconsidera la respuesta y para el subrubro d) Participación de MIPYES, el licitante, deberá acreditar haber producido los bienes objeto del procedimiento de contratación, con innovación tecnológica, que tenga registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.</p> <p><i>Esto conforme Acuerdo por el que se emiten diversos Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas. Capítulo Segundo. De los lineamientos para la aplicación de criterios de evaluación de proposiciones a través del mecanismo de puntos o porcentajes en los procedimientos de contratación.</i></p>

De conformidad con el artículo 33 de **La Ley**, esta Acta forma parte integrante de la convocatoria de la Licitación.

Se les informa que, de conformidad con el penúltimo párrafo del artículo 33 Bis de **La Ley** y artículo 46 fracción VII del **Rley**, el acto de presentación y apertura de proposiciones se difiere, para llevarse a cabo el día **23 de junio de 2022**, a las **11:00 horas**, a través de CompraNet, siendo un acto formal que dará inicio puntualmente, debiéndose apegar a lo establecido en el apartado **CONSIDERACIONES A OBSERVAR DURANTE LOS ACTOS DE LA LICITACIÓN** del numeral **III.4. ACTOS DE LA LICITACIÓN** de la convocatoria, por lo que después de esa hora no se permitirá el acceso a persona alguna, de conformidad con el artículo 39 del **Rley**.

Para efectos de la notificación y en términos del artículo 37 Bis de **La Ley**, a partir de esta fecha se pone a disposición de los licitantes, copia de esta acta en la página electrónica: www.compranet.hacienda.gob.mx. Dicho procedimiento sustituirá a la notificación personal.

De conformidad con los artículos 26 penúltimo párrafo de **La Ley**, 45 del **Rley** y derivado de la contingencia sanitaria por el virus SARS-COV-2 y que provoca la enfermedad COVID-19, respetando las medidas de sanidad y seguridad a este acto no asistió ningún representante o persona que manifestara su interés de estar presente en el mismo como observador.

En este acto se les pregunto a los asistentes vía video conferencia, si deseaban manifestar alguna observación o comentario a lo que respondieron no tener ninguno.

Asimismo, se comunica a los licitantes que derivado de la contingencia sanitaria por el virus SARS-COV-2 y que provoca la enfermedad COVID-19, y respetando las medidas de sanidad y seguridad, de acuerdo con el criterio normativo de interpretación TU 03/2020, para uso de medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología en la

ACTA DE CIERRE JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E77-2022, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FONACOT

ejecución de actos públicos y reuniones institucionales en materia de adquisiciones y arrendamientos de bienes muebles, prestación de servicios de cualquier naturaleza, obras públicas y servicios relacionados con la mismas; emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la presente acta se hace del conocimiento de los servidores públicos participantes a través video conferencia, quienes emitieron su conformidad a la misma. La presente acta se firmará una vez que se reanuden totalmente las actividades presenciales, por lo que, la misma surte los efectos legales como si estuviera firmada.

Después de dar lectura a la presente acta, se dio por terminado este acto, siendo las **17:15** horas, del día **16 de junio del 2022**. La presente acta consta de 24 páginas.

POR EL INSTITUTO FONACOT:

NOMBRE	ÁREA	FIRMA
Lic. Sergio Jair Romero Bonilla	Subdirector de Adquisiciones.	Presente por video conferencia.
Lic. Jorge Marco Antonio Maya Mejia	Director de Supervisión de Operaciones. Representante del Área Requiriente	Presente por video conferencia.
Lic. Juan Alatorre Perez	Director de Investigación de Mercados. Representante del Área Técnica.	Presente por video conferencia.
Mtra. Norma Verónica Medina Rojas	Subdirector de Relación con el Cliente. Representante del Área Técnica.	Presente por video conferencia.
C. María Esther Fuentes Varas de Valdés	Jefa de Licitaciones e ITP.	Presente por video conferencia.
Lic. Sherezada Maria Guadalupe Iturbde Pérez	Especialista Administrativo A	Presente por video conferencia.
Lic. Margarita Solorzano Hernández	Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad/Representante del Área Jurídica.	Presente por video conferencia.

POR EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL:

NOMBRE	FIRMA
Ing. Hector Guillermo Ortiz Gonzalez, Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad, Representante del Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.	Presente por video conferencia.

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

