

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05, PARA LA CONTRATACION DE UN SISTEMA DE ATENCION VIA REMOTA A CLIENTES DE FONACOT.

En la Ciudad de México, Distrito Federal, a las 11:00 horas del día 12 de abril de 2005, en la Sala 3 de Planta Baja del edificio ubicado en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Del. Cuauhtémoc, México D.F., se reunieron los servidores públicos de FONACOT designados para presidir los trabajos de la Licitación Pública Nacional No. 14120001-011-05 y licitantes que adquirieron las bases con el objeto de celebrar la Segunda Junta de Aclaraciones a las Bases de la Licitación referida.

Los nombres, cargos y firmas de los servidores públicos que asisten al presente acto son los que aparecen a continuación:

| | |
|---------------------------------------|---|
| Lic. Jacqueline P. Gutierrez Bautista | Representante de la Subdirección General de Administración. |
| Lic. Celia Nájera Alarcón. | Representante del Área Jurídica. |
| C.P. Mario Villalobos Rosas. | Representante del Órgano Interno de Control de FONACOT. |
| Ing. Arturo Estrada Hernández | Representante del Área Técnica |
| Lic. Juan Carlos Coria Maldonado | Representante del Área Técnica |
| Lic. Ojilvie Campos Alonso | Representante del Área Técnica |
| Ing. Christopher González Bojorquez | Representante del Área Técnica |

Por parte de los proveedores que adquirieron las bases de la licitación y que se presentaron a esta junta de aclaraciones.

| | |
|------------------------------|--|
| C. Jorge Garza Verduzco | MERKAFON DE MEXICO S.A. DE C.V. |
| C. Jorge Magaña Lusthoff | IMPULSE TELECOMUNICATIONS DE MEXICO S.A. DE C.V. |
| C. Ricardo Pérez Molero | CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMATICA S.A. DE C.V. |
| C. Roberto Sánchez Cuellar | PROMOCION Y OPERACIÓN S.A. DE C.V. |
| C. Esteban Salazar Hernández | COINTSA S.C. |
| C. Erika García López | AVANTEL S.A. |
| C. Luis Aceves Najera | CAFI ASESORES EN COBRANZA S.C. |
| C. Gabriel Acosta | TELETECH DE MEXICO |

La Lic. Jacqueline P. Gutierrez Bautista, L.C.P. Adquisiciones, Obra Publica e Inventarios, dio la bienvenida a los licitantes que participaron.



FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL CONSUMO DE LOS
TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05, PARA LA CONTRATACION DE UN SISTEMA DE ATENCION VIA REMOTA A CLIENTES DE FONACOT.

IMPULSE TELECOMMUNICATIONS DE MÉXICO, S.A. DE C.V.

En su anexo 4, numeral III.- dice:

III. REQUISITOS DE LA EMPRESA PROVEEDORA DEL SERVICIO:

Pregunta 1:

Anexo 4, primer párrafo.

Cual es el criterio limitatorio por el cual se pide que todos los servicios no excedan las 25 posiciones, tal y como se lee en el párrafo que a la letra dice: Estos servicios deberán ser cubiertos con 25 estaciones de trabajo.

R: de acuerdo al análisis realizado por FONACOT se determino que los servicios se puede otorgar con 25 estaciones y asegurar los niveles de servicio esperados

Pregunta multiple 2:

ANEXO 4 / I. Servicios Requeridos / Inciso A / Numeral 1.

- Cual es el numero 01800 de Fonacot?

R: 018007055100

- Cual es el Carrier o proveedor que presta los servicios a Fonacot con este numero 01800

R: Teléfonos de México

- Cual es el costo que paga actualmente Fonacot por minuto en este numero 01800?

R: Esta información no es necesaria para efectos de las presentes bases

Las bases no indican si se debe de incluir o no incluir en el precio cotizado los gastos de telefonía tanto en Inboud como en Outbound.

Podría la Convocante definirlo claramente y mencionar quien será el responsable de cubrir estos gastos de telefonía el licitante ganador o Fonacot.



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05, PARA LA CONTRATACION DE UN SISTEMA DE ATENCION VIA REMOTA A CLIENTES DE FONACOT.

R: Los gastos de telefonía serán cubiertos por el FONACOT

Pregunta 3:

ANEXO 4 / I. Servicios Requeridos / Inciso B / Numeral 2

Mencione el periodo de tiempo (mes, día, semana) de intervalo para cumplir los servicios de trabajador moroso, ya que menciona solo la cantidad generada a 1250 trabajadores

R: Las 1250 llamadas con marcación predictiva IVR y grabación a Trabajadores Morosos son mensuales

Pregunta 4:

ANEXO 4 / III. Requisitos de la empresa proveedora del servicio / Inciso B / numeral 4

Conmutador PBX con arquitectura abierta para su expansión y que soporte aplicaciones de terceros usando interfaces de programación de aplicaciones, con capacidad de integrar las aplicaciones, facilidades y administración solicitada. Se requiere que el PBX opere en redundancia y que cuente con plataforma multicanal (e-mail, fax, chat) y posibilidad de integrar voz sobre IP?

Podría la Convocante quitar la palabra Chat de este párrafo ya que en ninguno de los servicios que esta solicitando que el proveedor debe Chatear con los clientes.

R: No se elimina, Referirse a las bases en la página 19/31 numeral 2

En caso de no hacerlo especificar los casos donde se lleva a cabo esta labor, que frecuencias tienen es sus históricos y los tiempos de duración del Chat y en que casos lo utilizan.

R. Referirse a las bases en la página 19/31 numeral 2, no se cuenta con un histórico ya que es una nueva forma de atención que se dará en el FONACOT

Pregunta 5:

ANEXO 4 / III. Requisitos de la empresa proveedora del servicio / Inciso B / numeral 5 dice:

Distribución Automática de Llamadas (Automatic Call Distributor ACD) que permita:

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05, PARA LA CONTRATACION DE UN SISTEMA DE ATENCION VIA REMOTA A CLIENTES DE FONACOT.

Ruteo inteligente de llamadas telefónicas,
Ruteo inteligente de llamadas vía Web
Administración de e-mail, voicemail y fax con ruteo inteligente.

Podría la Convocante quitar las palabras “Ruteo Inteligente” en los tres renglones de este párrafo ya que en ninguno de los servicios que esta solicitando “el proveedor debe enrutar o rutear llamadas telefónicas vía Web e-mail, voicemail y faxes”

En caso de no cambiarlo, favor especificar :

- Cuales serán llamadas telefónicas vía Web e-mail, voicemail y faxes que se enrutaran de forma inteligente,

R: Todas las llamadas que se generen vía remota deberán ser enrutadas

- A donde?

R: hacia los agentes y/o equipos capaces de atender el tipo de atención solicitada

- Con que frecuencia?

R: Cada vez que se genere una solicitud de esta naturaleza al centro de atención remoto

- Los volúmenes de sus históricos?

R: no contamos con históricos

- Y en que caso se debe hacer?

R: Cada vez que se genere una solicitud de esta naturaleza al centro de atención remoto

Pregunta 6:

ANEXO 4 / III. Requisitos de la empresa proveedora del servicio / Inciso B / numeral 10 ¿Explique si la redundancia requerida para la recepción de llamadas del 01800 FONACOT se refiere a nivel proveedor de servicio o carrier?

R: Se refiere al proveedor de servicio

Pregunta 7:

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05, PARA LA CONTRATACION DE UN SISTEMA DE ATENCION VIA REMOTA A CLIENTES DE FONACOT.

ANEXO 4 / III. Requisitos de la empresa proveedora del servicio / Inciso B / numeral 22 ¿Referente a la encriptación de datos mencione que tipo de protocolo se debe de usar o será esto a elección del proveedor?

R: IPSEC

Pregunta 8:

Según sus históricos y operación actual:

Cual es el numero actual de E1´s contratados para el servicio voz)?

R: Esta información no es necesaria para efectos de la presente licitación

Cual es el numero actual de E1´s contratados para el servicio datos?

R: Esta información no es necesaria para efectos de la presente licitación

Y si tienen preferencia por algún carrier específico?

R: No

Pregunta 9:

El precio que se proporcionara por parte de los licitantes deberá incluir el costo de telefonía dentro del presupuesto?

R: No, FONACOT cubrirá los costos de telefonía

Pregunta 10:

Favor de especificar como deberá de cotizarse el servicio, en el formato de la propuesta económica mencionan un precio unitario a que se refiere:

- costo estación por hora?
- costo por llamada generada y recibida?
- costo como proyecto total?

R: el costo unitario es por estación por mes y el costo total mensual es por las 25 estaciones

Pregunta 11:



FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL CONSUMO DE LOS
TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05, PARA LA CONTRATACION DE UN SISTEMA DE ATENCION VIA REMOTA A CLIENTES DE FONACOT.

A la Convocante, con todo respeto podría proporcionar el estadístico del comportamiento y picos de temporalidades por horas del día, días de la semana y meses del año?

R: No se cuenta con estadísticas de los picos, ya que el CAT funcionará muy diferente a como opera actualmente el SIAUCF

Esto es para cubrir los niveles de servicio solicitados y los incrementos hasta del 20% solicitado.

CENTRO DE SOLUCIONES DE INFORMÁTICA S.A. DE C.V.

1.- Se solicita a la convocante informe lo referente a el 01-800 de FONACOT con qué proveedor lo tiene contratado

R: Con Teléfonos de México

2.- En caso de que el 01-800 sea de FONACOT, ¿Fonacot pagará los costos de Larga Distancia de este servicio o los pagara el proveedor ganador?

R: Fonacot pagara los costos de Larga Distancia

3.- Página 18, llamadas de salida outbound ¿cuál es la distribución de llamadas por estado, (o qué porcentaje de llamadas es de Larga Distancia considerando que la llamada se realiza desde el D.F.)

R: Debido a que el FONACOT cubrirá los costos de telefonía, no es relevante la distribución de las llamadas por estado de la república

4.- Pag 18, llamadas de salida, trabajadores morosos ¿las llamadas a los 1250 trabajadores son mensuales?

R: Las 1250 llamadas con marcación predictiva IVR y grabación a Trabajadores Morosos son mensuales

5.- Página 19, 1er párrafo; sobre el chat ¿este debe estar en la página del FONACOT o será un chat en la página del proveedor ganador

R: Estará un icono en la página de FONACOT que tendrá un link a una pantalla del proveedor

6.- Página 19, 1er párrafo; dice, "se reciben por el FONACOT", esto es que la empresa ganadora administrará una cuenta de correo de la convocante nos proporcionará o cómo sería el esquema?

R: El FONACOT proporcionará una cuenta de correo al proveedor para efectos de responder las solicitudes de información de los clientes

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05, PARA LA CONTRATACION DE UN SISTEMA DE ATENCION VIA REMOTA A CLIENTES DE FONACOT.

7.- Página 22, sobre requisitos punto d): Podrá la convocante ser un poco más explícita en este punto, ya que requiere efectuar su evaluación con evidencia documental, que se espera en cada subpunto?

R: primer subpunto: reportes del ACD de % de abandono y tiempos de respuesta y configuraciones de menús de IVR

segundo subpunto: formatos de monitoreo de calidad con puntaje de calificación en cada aspecto evaluado

tercer subpunto: reporte de tiempo de contestación de llamadas

cuarto subpunto: esquema de escalabilidad en la atención de problemas a los clientes

quinto subpunto: procedimiento de contratación de personal y capacitación

sexto subpunto: evidencia con base a manuales, procedimientos o registro de calidad de la mejora continua en su procesos y servicios

séptimo subpunto: evidencia documental de la gestión del personal para garantizar compromiso con la institución, así como la motivación a estos

8.- Página 22, sobre requerimientos: señalan "Ruteo inteligente de llamadas que se generen vía Web", ¿para qué servicios requerirán que se tenga (Activación de Tarjeta Fonacot, Capacidad y preautorización de crédito, etc)?

R: pueden ser todas las llamadas de Inbound

CAFI ASESORES EN COBRANZA S.C.

EN EL PUNTO 2.8. VIGENCIA Y FIRMA DEL CONTRATO:
LA VIGENCIA DEL CONTRATO SERÁ APARTIR DEL 16 DE MAYO AL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2006.
LO CORRECTO SERIA 16 DE MAYO DEL 2005 AL 16 DE NOVIEMBRE DEL 2006.

R.- Si, la vigencia del contrato será del 16 de mayo de 2005 al 30 de noviembre del 2006

EN EL PUNTO 6.1. EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES TÉCNICAS:
FONACOT PODRÁ REALIZAR VISITAS A LAS OFICINAS E INSTALACIONES, DE LOS CLIENTES PARA VERIFICAR SU CAPACIDAD TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA.
ESTAS VISITAS EN QUE MOMENTO DE LA LICITACIÓN SE REALIZARAN POR PARTE DE FONACOT.

R.- Durante la Evaluación Técnica.

EN EL PUNTO 9 REQUISITOS QUE DEBERÁN CUMPLIR QUIENES DESEEN PARTICIPAR EN LA LICITACIÓN. " FRACCIÓN D "
LO CORRECTO ES QUE PODEMOS ASOCIARNOS CON OTROS DESPACHOS. SIEMPRE Y CUANDO SE CUMPLA CON LO DISPUESTO POR LA LEY DE ADQUISICIONES Y SU REGLAMENTO.



FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL CONSUMO DE LOS
TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05, PARA LA CONTRATACION DE UN SISTEMA DE ATENCION VIA REMOTA A CLIENTES DE FONACOT.

R.- Si.

EN EL PUNTO 11.1. GARANTIA DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES:
SOLICITAMOS ACLARAR LOS PLAZOS EN LOS DIAS QUE EN ESA PARTE SE COMENTAN.

R.- Se eliminan al día siguiente de formalizado el contrato, la fianza se debe de presentar dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma del contrato.

ANEXO 4 EN SU PRIMER PARRAFO DICE: EL FONACOT REQUIERE CONTRATAR LOS SERVICIOS DE UN CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES DE CLASE MUNDIAL.

PREGUNTA: A QUE SE REFIERE DE CLASE MUNDIAL.

R.- A que tenga toda la infraestructura para atender servicios de esta naturaleza a grandes empresas y que sea competitivo en su ramo.

LA INFORMACIÓN EN QUE FORMATO SE ENTREGARA AL DESPACHO GANADOR.

R.- FONACOT permitirá al proveedor el acceso al los sistemas del Fondo para proporcionar la información o los servicios necesarios, en el caso de la cobranza se le otorgara un a base de datos con la información.

EN LOS SERVICIOS DE COBRANZA DE CENTROS DE TRABAJO Y TRABAJADORES:
EL DESPACHO GANADOR PODRA IMPLEMENTAR SUS PROPIAS ESTRATEGIAS Y SISTEMAS O SE TENDRA QUE AJUSTAR A LO QUE EL FONDO INDIQUE EN ESTE RUBRO.

R.- Se tendrá que ajustar a lo que el Fondo indique en este rubro.

EL SISTEMA DEL FONACOT Y DEL PROVEEDOR PODRA O DEBERA SER COMPATIBLE.

R.- El sistema del proveedor debe permitir el acceso al sistema de FONACOT, para otorgar el servicio.

LA INFORMACIÓN VENDRA DEPURADA O HABRA QUE ACTUALIZARLA EN LOS DOMICILIOS Y LOCALIZACIÓN DE LOS TRABAJADORES.

R.- No, La información vendrá depurada.

EXISTE LA POSIBILIDAD QUE UN PROVEEDOR ESPECIALIZADO EN LA COBRANZA SEA EL UNICO QUE PUEDA PRESTAR EL SERVICIO AL FONDO EN ESTE RUBRO, O EL PROVEEDOR TENDRA QUE OTORGAR LOS 3 SERVICIOS QUE CONTIENEN LAS PRESENTES BASES.

R.- El proveedor tendrá que otorgar todos los servicios que se solicitan en el anexo 4

EL PROVEEDOR PUEDE PRESTAR CON SUS SISTEMAS PROPIOS O SOLAMENTE UTILIZARA LOS SEÑALADOS POR EL FONDO.



FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL CONSUMO DE LOS
TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05, PARA LA CONTRATACION DE UN SISTEMA DE ATENCION VIA REMOTA A CLIENTES DE FONACOT.

R.- FONACOT permitirá al proveedor el acceso al los sistemas del Fondo para proporcionar la información o los servicios necesarios, en el caso de la cobranza se le otorgara un a base de datos con la información.

LA INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN (DOMICILIO TELEFONOS ETC.) VENDRA COMPLETA.

R.- Si.

AVANTEL S.A.

Pregunta 2.

Anexo 4 página 17, la convocante solicita que los servicios sean cubiertos por 25 estaciones, más sin embargo en el inciso E pagina 24 los Niveles de Servicio solicitados de acuerdo al número de llamadas proyectadas en las bases y el número de estaciones fijas requeridas, no se podrán cubrir los requerimientos que solicita la convocante nos puede aclarar este punto.

R: De acuerdo al análisis realizado por FONACOT se determino que los servicios se puede otorgar con 25 estaciones y asegurar los niveles de servicio esperados.

Así mismo FONACOT aclara que el análisis realizado para determinar el número de estaciones requeridas para atender el servicio solicitado, será proporcionado al licitante ganador, ya sea verbal o escrito. Se solicito a todos los licitantes hicieran llegar vía e-mail las direcciones de su site principal y alterno.

Se preguntó a los licitantes participantes que hicieron acto de presencia en ésta junta si no tenía alguna otra pregunta u observación, a lo que la empresa **CENTRO DE SOLUCIONES DE INFORMÁTICA S.A. DE C.V** respondió que si, formulando la siguiente pregunta: En la pagina 23 en el punto C se pide que el centro principal y el centro alterno deberá de contar con un sistema de detección y extinción de fuego en base a gas FM200, existe el estándar TIA/EIAT58 donde está permitido el uso de gas halon y gases nobles en los centros de telecomunicaciones y salas de equipos como sistemas de detección y extinción de fuego, se puede tener un sistema de detección en base a gas halon en vez de FM200, a lo que el FONACOT respondió que si se acepta tener gas halon en vez de FM200; la empresa **IMPULSE TELECOMMUNICATIONS DE MÉXICO, S.A. DE C.V.** formulo las siguientes preguntas: En la pagina 18 inciso B numeral 5 de las bases de la licitación se consideran 500 llamadas y 250 correos mensuales con duración de 3 minutos. A) ¿Como estiman o calculan el tiempo promedio de respuesta de correo electrónico? **A lo que FONACOT respondió que con base a la experiencia del FONACOT en la atención de este servicio,** B) El correo tiene algún formato específico, **FONACOT respondió que SI, 2.** Podría la convocante dejar definido que el stafing que piden no será utilizado como parte de la Evaluación Técnica, a lo que **FONACOT respondió que no tienen que ser iguales, sin embargo deben cumplir con lo establecido en el 3er punto del inciso d) pagina 24/31 de las Bases.** Por lo que se dio por terminada ésta junta de aclaraciones a las 12:30 horas del mismo día de su inicio, firmando al calce y al margen los que en ella intervinieron como constancia de su participación.

Por parte de los Funcionarios:

Lic. Jacqueline P. Gutiérrez Bautista
Representante de la Subdirección General de Administración.



FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL CONSUMO DE LOS
TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA SEGUNDA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05, PARA LA CONTRATACION DE UN SISTEMA DE ATENCION VIA REMOTA A CLIENTES DE FONACOT.

Lic. Celia Nájera Alarcón.
Representante del Área Jurídica.

C.P. Mario Villalobos Rosas.
Representante del Órgano Interno de Control de FONACOT.

Ing. Arturo Estrada Hernández
Representante del Área Técnica

Lic. Juan Carlos Coria Maldonado
Representante del Área Técnica

Lic. Ojilvie Campos Alonso
Representante del Área Técnica

Ing. Christopher González Bojorquez
Representante del Área Técnica

Por parte de los Proveedores:

C. Jorge Garza Verduzco
MERKAFON DE MEXICO S.A. DE C.V.

C. Jorge Magaña Lusthoff
IMPULSE TELECOMUNICATIONS DE MEXICO S.A. DE C.V.

C. Ricardo Pérez Molero
CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMATICA S.A. DE C.V.

C. Roberto Sánchez Cuellar
PROMOCION Y OPERACIÓN S.A. DE C.V.

C. Esteban Salazar Hernández
COINTSA S.C.

C. Erika García López
AVANTEL S.A.

C. Luis Aceves Najera
CAFI ASESORES EN COBRANZA S.C.

C. Gabriel Acosta
TELETECH DE MEXICO

