



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-003-07, PARA LA CONTRATACION DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCION REMOTA A CLINETES DEL INSTITUTO FONACOT

En la Ciudad de México, Distrito Federal, a las 11:00 horas del día 26 de abril de 2007, en la Sala de Juntas 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 del Instituto FONACOT designados para presidir los trabajos de la Licitación Pública Nacional No. 14100001-003-07 y licitantes que adquirieron las bases con el objeto de celebrar la 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.
- Lic. Juan Carlos Coria Maldonado Representante del Área Técnica

Por parte de los prestadores del servicio que adquirieron las bases de la licitación y que se presentaron a esta junta de aclaraciones son.

- BUSINESS ADVANTAGE, S.C. Benigno Sánchez García
- CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMÁTICA, S.A. DE C.V. Antonia Baza Estrada
- GRUPO SITEL DE MÉXICO, S.A. DE C.V. Silvia Hernández
- TELEMARK CORPORATION, S.A. DE C.V. Juan Antonio Romero
- AVANTEL INFRAESTRUCTURA, S. DE R.L. DE C.V. Rosaura Rojas Angel
- ATENTO MEXICANA, S.A. DE C.V. Eduardo Llano Manibardo

La Lic. Jacqueline P. Gutiérrez Bautista, Experto Funcionario en Adquisiciones, Arrendamiento e Inventarios, dio la bienvenida a los licitantes que participaron.

Se procedió a dar lectura a las respuestas de las preguntas presentadas por las empresas, las cuales se atendieron de conformidad con el punto 2.2.1, de las Bases de la licitación que nos ocupa, las que tienen un carácter orientador que permitirá a los licitantes presentar en forma correcta sus propuestas.

GRUPO SITEL DE MEXICO, S.A. DE C.V.

1.-Mencionan que el AHT para llamadas de entrada y salida deben ser 6 y 2.5, respectivamente, pero en la tabla de estadísticos que mandan aparecen como 7.5 y 5 ¿Cuál es la correcta?

R. Lo correcto y como objetivo son 6 minutos para Inbound y 2.5 minutos para Outbound.





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-003-07, PARA LA CONTRATACION DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCION REMOTA A CLINETES DEL INSTITUTO FONACOT

2.-Cual sería la ocupación telefónica requerida por agente?

R. Sería del 100% entre llamadas de entrada, salida y servicios de correos electrónicos y chats.

3.-Que tiempo tienen establecido para dar respuesta a los correos electrónicos y faxes que lleguen al área de Servicios al Cliente?

R. En el mismo día de recepción

4.-Que tiempo tienen establecido para dar respuesta a través del Servicio de re-llamada (Call Back) a los mensajes que dejen los clientes que requieren información y que por cualquier razón no fueron atendidos?

R. En el mismo día de recepción

5.- ¿Se refieren al sistema de administración de diálogos al chat?

R. Se refiere a los diálogos de script de la llamada, correo electrónico y Chat.

6.- FONACOT será responsable del pago directo del 01 800?

R. El Instituto FONACOT cubrirá los costos del 01 800, para las llamadas de entrada como de salida.

7.- Considerando la fecha del fallo y la fecha de inicio de operaciones, se puede considerar un tiempo mas amplio para el reclutamiento y la capacitación del personal tanto en las herramientas del Call Center, como en los días que requieren para que FONACOT los capacite?

R. No, ya que la vigencia del contrato actual vence el 31 de mayo

8.- ¿De qué depende que se pida el 10% o el 100% de grabaciones?

R. Dependerá de las necesidades del Instituto, de la retroalimentación del cliente y de las evaluaciones de calidad de los agentes

9.- ¿Existe algún tiempo específico de almacenamiento del 100% de las llamadas grabadas por el proveedor?



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-003-07, PARA LA CONTRATACION DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCION REMOTA A CLINETES DEL INSTITUTO FONACOT

R. 30 días naturales a partir de la conclusión de la llamada y será entregado en medio magnético u óptico a la Convocante, como se especifica en bases.

10.- Considerando la fecha del fallo y la fecha de inicio de operaciones programada, se puede explorar la opción de que otorguen un tiempo para la implementación de la conectividad, desarrollo, pruebas e implementación de la herramientas tecnológicas?

R. No, ya que la vigencia del contrato actual vence el 31 de mayo

11.- De acuerdo a lo señalado como parte de los requisitos de la empresa prestadora del servicio: ¿Es absolutamente necesario presentar contratos de servicios de atención a cliente (cobranza, status de edos. de cuenta, etc.) con empresas financieras o puede ser con empresas de otro ramo, que presten los mismos servicios?

R. Deberá ser con empresas del ramo financiero, ya que el Instituto FONACOT es del sector financiero

12.- En el caso de acceso a las BD de saldos de créditos. ¿ En donde se encuentran ubicadas? ¿Qué tipo de BD son? ¿Se requiere el acceso de todos estos servicios desde el IVR?

R. Las BD se encuentran ubicadas en la Cd. de Monterrey, son de tipo Oracle y si se requiere contar con la consulta de saldos a través del IVR

13.- Se refieren al Sistema de detección y extinción de fuego con base a gas FM200, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos.¿Podemos hacerlo a través de la comprobación de otros sistemas que ya han sido calificados por las áreas de seguridad de otros clientes?

R. No, debe ser en base a gas FM200

14.- Se refieren a Sistemas de control de acceso de personal, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos. ¿Se debe contar con sistema de control automático forzosamente? ¿Se podría considerar algún site de operación con control de personal por medio de personal de seguridad interna?

R. No, es necesario que sea control automático

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





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-003-07, PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCIÓN REMOTA A CLINETES DEL INSTITUTO FONACOT

1. En el punto 1 Servicio de de llamadas de salida: solicitamos a la convocante, nos precise ¿a qué se refiere que las llamadas de salida a solicitud de la convocante podrán realizarse a través de IVR?

R. La convocante podrá solicitar que las llamadas de salida sean de manera automática por medio de una grabación y no a través de un agente

2. Solicitamos a la Convocante nos precise si el 01.800 será pagado por Fonacot?

R. El Instituto FONACOT cubrirá los costos del 01 800, para las llamadas de entrada como de salida.

3. ¿Cuántos E1s requiere la convocante para la atención del 01.800?

R. Los necesarios para atender el máximo de 100 estaciones que podrán estar en llamadas simultáneas tanto de entrada como de salida

4. ¿Qué tiempo dará la convocante para que una vez resuelto el fallo, el licitante ganador implemente la línea privada? Lo anterior considerando que los tiempos de implementación de los carriers es de 6 a 10 semanas.

R= máximo 8 semanas

5. En caso de que la convocante requiera la VPN antes de las 6 o 10 semanas típicas de la instalación de una línea privada ¿podría implementarse una VPN a través de enlaces dedicados a Internet con una transmisión encriptada de los datos (https, ssh, LTP2 o algún otro)?

R=Sí, puede ser a través de Internet por medio de un conexión IPSEC

6. ¿Qué implementaciones de seguridad requiere la convocante en la línea privada?

R= Respuesta pendiente.

7. En el punto IV, Servicio de atención de respuesta automática (IVR) ¿en qué manejador de base de datos se encuentran alojadas las bases de datos?

R. Oracle

8. ¿Entregará la convocante la herramienta para que los agentes realicen cada una de las siguientes tareas: Consulta de saldos, capacidad de crédito, Cancelación de tarjetas, activación de tarjetas, rastreo de los rechazos, alta de TPVs, autorización de montos especiales? En caso de ser así, ¿Qué puntos abarca la aplicación con la cuenta la convocante?

R. Si, abarca todos

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-003-07, PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCIÓN REMOTA A CLINETES DEL INSTITUTO FONACOT

9. ¿Qué tipo de enlace tiene actualmente la convocante para el servicio de VPN? ¿Es un enlace dedicado o es una línea privada?

R. Es una MPLS sobre Frame Relay

10. En el punto de contingencia del anexo técnico, en donde solicita tener experiencia en planes de contingencia presentando evidencias de cuando menos un proyecto, anexando copia de los mismos; así como contar con certificados de protección civil de sus empresas e instalaciones, anexando copia de dicho documento. ¿A que se refiere la convocante con presentar evidencias, solicitamos a la convocante nos precise que tipo de evidencias requiere para la comprobación de este punto? Y Cómo será comprobable la experiencia en planes de contingencia?

R. Podrá ser a través de procedimientos, programas de capacitación, calendario de simulacros, diagramas, así como el certificado de Protección Civil.

11. Solicitamos a la Convocante nos proporciones la siguiente información, que será necesaria para fines de la implementación del IVR.

- Base de datos
 - Tipo de manejador de base de datos (SQL Server, Oracle, etc.)

R. Oracle

- Tipo de conexión a la base de datos
 - Cadena de conexión
 - Base de datos
 - Tablas o Procedimientos almacenados
 - Tipo de acceso a la base de datos
 - Solo lectura
 - Lectura y Escritura

R. Sólo lectura

- Procedimientos o Tablas en donde se realizarán las consultas para el IVR
 - Tipos de datos de entrada
 - Tipos de datos de salida

R. Esta información será proporcionada en la etapa de implementación al licitante ganador

Solicitamos a la convocante nos proporcione la siguiente información para fines de que los agentes en tiempo real consulten o actualicen la base de datos de FONACOT se tienen los siguientes puntos:

- ¿Se tendrá acceso a una Web existente en FONACOT?



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-003-07, PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCIÓN REMOTA A CLINETES DEL INSTITUTO FONACOT

- Si es así, FONACOT nos proporcionará un usuario y password para realizar las operaciones pertinentes por los agentes.

R. A través de la VPN con el Instituto FONACOT, tendrán acceso al aplicativo para consulta y actualización de los datos

- En caso contrario, ¿FONACOT proporcionara alguna aplicación Win32?
 - Si es así, se contemplará lo siguiente:
 - ¿FONACOT nos entregara un instalador de la aplicación?
 - En caso contrario, ¿FONACOT entregara un manual para instalar la aplicación?
 - Configuración del acceso a base de datos
 - Tipo de manejador de base de datos (SQL Server, Oracle, etc.)
 - Tipo de conexión a la base de datos
 - Cadena de conexión
 - Base de datos
 - Tablas o Procedimientos almacenados
 - Tipo de acceso a la base de datos
 - Solo lectura
 - Lectura y Escritura
 - Configuración de la aplicación Win32
 - Tipo de aplicación
 - .NET
 - Visual Basic 6.0
 - Java
 - Otro
 - Prerrequisitos para la ejecución de la aplicación
 - RunTime
 - FrameWork
 - Algún ambiente de ejecución que se necesite para el buen funcionamiento de la aplicación de FONACOT
 - En caso contrario, ¿CSI deberá crear la aplicación para FONACOT?

R. No aplica

- En Base de datos:
 - ¿Se tendrá acceso a la base de datos de FONACOT?
 - Tipo de manejador de base de datos (SQL Server, Oracle, etc.)
 - Tipo de conexión a la base de datos
 - Cadena de conexión
 - Base de datos
 - Tablas o Procedimientos almacenados
 - Tipo de acceso a la base de datos
 - Solo lectura
 - Lectura y Escritura





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-003-07, PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCIÓN REMOTA A CLINETES DEL INSTITUTO FONACOT

- Si CSI desarrolla la base de datos se considerarán los siguientes puntos:
 - Tipo de manejador de base de datos (SQL Server, Oracle, etc.)
 - FONACOT deberá entregar toda la información de los clientes para hacer las consultas necesarias.
 - FONACOT deberá entregar los diferentes tipos de catálogos para la clasificación de llamadas o para la captura de a información
 - FONACOT entregara actualizaciones de la información
- En Aplicación Win32:
 - Datos a capturar
 - Tipos de datos aceptados en cada campo
 - Datos obligatorios
 - Tipos de búsqueda de información.

En el punto donde la convocante solicita que el SITE del centro principal y el centro alterno deberán contar con lo siguiente:

- ◆ Dispositivos de control de humedad y temperatura, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos.
- ◆ Dispositivos de monitoreo de accesos, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos.
- ◆ Sistemas de control de acceso de personal, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos.
- ◆ Sistema de detección y extinción de fuego con base a gas FM200, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos.

El SITE de Centro de Soluciones en Informática, S.A. de C.V., cuenta con la seguridad de acceso para solo personal autorizado, pero no para monitoreo de acceso de personal, cuenta con las condiciones de temperatura necesarios para el buen desempeño y seguridad del equipo, solicitamos a la convocante se omita o modifique para no limitar la participación de los licitantes y nos permita brindar a la convocante la seguridad y calidad en el trabajo.

R. No, por las características del servicio, la Convocante requiere esas medidas de seguridad

ATENTO MEXICANA S.A. DE C.V.

Página 29

Puede describir a qué se refiere con el siguiente párrafo?

El Centro de Atención Telefónica deberá contar con una herramienta interactiva que permita operar en tiempo real y establecer un vínculo con los clientes de la Convocante.

R. Será para la atención de chats, correos y fax

Página 29

Con respecto al IVR.





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-003-07, PARA LA CONTRATACION DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCION REMOTA A CLINETES DEL INSTITUTO FONACOT

A qué tipo o RDBMS se debe conectar el IVR?

R. Oracle

Pág. 30

La administración base de datos se refiere al manejo de información para campañas outbound?

R. Si

Pág. 30

Puede aclarar el párrafo:

El Licitante deberá realizar un análisis de los reportes para presentar una propuesta de mejora del servicio y/o plan de recuperación del mismo.

R. Con base a la información obtenida en los reportes de operación, el licitante presentará propuestas para mejorar el servicio

Pág. 34

En referencia a SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, qué ancho de banda requiere por cada estación de trabajo?

R. El necesario para proporcionar el servicio, considerando el uso de los aplicativos

Pág. 34

En referencia a ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO, entregarán al licitante ganador el histórico del año correspondiente al tráfico por intervalos de media hora?

R. Se podrá entregar al licitante ganador información del histórico

Pág. 36

En referencia a el almacenamiento de llamadas grabadas, cuánto tiempo y cuantas llamadas se deberán almacenar y con qué disponibilidad de consulta?

R. Será como lo establecido en bases

Pág. 37

En referencia a INSTALACIONES,
El centro alterno puede estar fuera del DF?





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-003-07, PARA LA CONTRATACION DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCION REMOTA A CLINETES DEL INSTITUTO FONACOT

R. Si

Pág. 39

En referencia a la capacitación del servicio, cuántas horas por día se requieren para tal fin?

R. Para la capacitación del producto FONACOT, se requiere de un total de 40 horas

Pág. 40

Con respecto a los ratios de supervisión y ejecutivos de monitoreo de calidad.
Es mandatorio el ratio de supervisión?

R. Si

Es mandatorio el ratio de ejecutivos de monitoreo de calidad?

R. Puede ser modificado

Cuántos monitoreos de calidad por ejecutivo se requieren de forma mensual?

R. Promedio 10

Los parámetros de calidad quién los fija?, si es FONACOT, los podemos conocer en la respuesta a estas preguntas?.

R. son integrados de común acuerdo entre la convocante y el licitante ganador

Pág. 62

Con respecto a las PENAS CONVENCIONALES
Cuáles son montos de las penas convencionales?

R. 1% del servicio incumplido

Existirá una tabulación y límites?

R. No





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-003-07, PARA LA CONTRATACION DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCION REMOTA A CLINETES DEL INSTITUTO FONACOT

La Lic. Jacqueline Gutiérrez Bautista, convoca a una segunda junta de aclaraciones para el día 27 de abril de 2007 a las 09:00 horas en esta misma sala, en la que se le dará respuesta a las preguntas formuladas por las empresas AVANTEL INFRAESTRUCTURA, S. DE R.L. DE C.V., TELEMARCK CORPORATION, S.A. DE C.V. y BUSINESS ADVANTAGE, S.C., en virtud de que las preguntas fueron formuladas en esta fecha, así mismo se dará respuesta a la pregunta 6 de la empresa CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMÁTICA, S.A. DE C.V. y a las preguntas adicionales presentadas por la misma empresa.

Por lo tanto se dio por terminada ésta junta de aclaraciones a las 12:00 horas del día 26 de abril de 2007, 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.

Lic. Celia Nájera Alarcón.
Representante del Área Jurídica.

Lic. Juan Carlos Coria Maldonado
Representante del Área Técnica

Por parte de los Proveedores:

BUSINESS ADVANTAGE, S.C.
Benigno Sánchez García

CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMÁTICA, S.A. DE C.V.
Antonia Baza Estrada

GRUPO SITEL DE MÉXICO, S.A. DE C.V.
Silvia Hernández

TELEMARCK CORPORATION, S.A. DE C.V.
Juan Antonio Romero

AVANTEL INFRAESTRUCTURA, S. DE R.L. DE C.V.





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-003-07, PARA LA CONTRATACION DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCION REMOTA A CLINETES DEL INSTITUTO FONACOT

Rosaura Rojas Angel

ATENTO MEXICANA, S.A. DE C.V.
Eduardo Llano Manibardo
