

El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (en lo sucesivo el Infonavit o Instituto), en cumplimiento de las Políticas y Lineamientos Aplicables a las Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes y Contratación de Servicios del Infonavit, a través de la Gerencia de Adquisiciones ubicada en Barranca del Muerto Núm. 280, 4º piso, Col. Guadalupe Inn, C.P. 01020, México, D.F., invita a participar a todos los interesados en el presente Sondeo de Mercado, de conformidad con las siguientes:

Bases de Adquisición Definitivas de la Licitación Abierta mediante Sondeo de Mercado Núm. 20/GA/2014-11907		
Contratación de un proveedor para contar con los servicios especializados de “Mesa de Ayuda para otorgar asesoría y soporte a usuarios externos e internos del INFONAVIT, así como la contratación del esquema de Soporte al usuario final del INFONAVIT para la atención de requerimientos e incidentes en las tecnologías de Información del INFONAVIT”, de acuerdo a las características descritas en el Anexo 1.		
Referencia	Actividades	Desarrollo
1	Publicación de Bases de Adquisición Preliminares a proveedores	21 de abril del 2014
2	Envío de preguntas por parte de los proveedores	Desde el día de publicación de las bases y hasta las 10:00 horas del 23 de abril del 2014 Al correo electrónico: jpadilla@infonavit.org.mx
3	Acto de Aclaraciones	24 de abril del 2014 a las 10:00 horas en punto GMT- hora del centro-, en la Sala de Juntas de la Gerencia de Adquisiciones ubicada en la calle de Gustavo E. Campa 60, Col. Guadalupe Inn. C.P. 01020 Delegación Álvaro Obregón, México. D.F.
4	Publicación del Acta de Aclaraciones y Bases de Adquisición Definitivas a proveedores	24 de abril del 2014
5	Primera Etapa: <ul style="list-style-type: none"> Presentación de Propuesta Técnica y Económica por parte de los proveedores Apertura Técnica 	28 de abril del 2014 a las 13:30 horas en punto GMT- hora del centro-, en la Sala de Juntas de la Gerencia de Adquisiciones ubicada en la calle de Gustavo E. Campa 60, Col. Guadalupe Inn. C.P. 01020 Delegación Álvaro Obregón, México. D.F. Los proveedores participantes se deberán presentar media hora antes de la señalada, a fin de registrar su entrada al evento, <u>después de las 13:30 horas no se recibirán propuestas, se cerrará la puerta y no se permitirá el acceso al participante que llegue con retraso.</u>
6	Segunda Etapa: <ul style="list-style-type: none"> Dictamen Técnico Apertura Económica 	29 de abril del 2014 a las 15:00 horas en punto GMT- hora del centro-, en la Sala de Juntas de la Gerencia de Adquisiciones ubicada en la calle de Gustavo E. Campa 60, Col. Guadalupe Inn. C.P. 01020 Delegación Álvaro Obregón, México. D.F.
7	Información general Confirmación de participación	Cualquier asunto relacionado con este proceso deberán comunicarse con Jaime Padilla Camacho Tel. 5322-66-00 Ext. 093974 Correo electrónico: jpadilla@infonavit.org.mx

I. Publicación de Bases de Adquisición Preliminares

Las presentes Bases podrán consultarse en el Sitio de Internet del Infonavit, en la fecha señalada en la referencia 1 de las Bases, seleccionando el número de licitación de este sondeo de mercado, en la dirección siguiente:

http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/infonavit/el+instituto/proveedores+y+contratos/licitaciones+publicas/licitaciones_publicas?id=25cf1478-83ba-478e-a481-ab988084ffd5&WCM_Page.ResetAll=TRUE&CACHE=NONE&CONTENTCACHE=NONE&CONNECTORCACHE=NONE&SRV=Page

II. Bases de Adquisición Preliminares y Definitivas

Las Bases de Adquisición Preliminares se transformarán en Definitivas, tras incluirse la información que sea producto de las preguntas y respuestas que se formulen, así como de las modificaciones que en su caso efectúe el Infonavit. Las Bases de Adquisición Definitivas podrán ser las mismas que las Preliminares en caso de que no sufran cambios o modificaciones.

Hasta en tanto no se hubieran emitido las Bases de Adquisición Definitivas, el Infonavit podrá modificar los plazos u otros aspectos establecidos en las mismas. En tal caso, el Infonavit hará del conocimiento de los interesados a través de los medios utilizados para la difusión de las presentes bases.

Las Bases de Adquisición Definitivas serán publicadas en el Sitio de Internet de Infonavit, en la fecha señalada en la referencia 4 de las bases.

III. Envío de preguntas por parte de los proveedores

Los proveedores enviarán sus preguntas, especificando el numeral que la origina, en la fecha, hora y correo electrónico señalados en la referencia 2 de las bases.

Utilizar formato Word versiones del 2003 y posteriores, no enviar como imagen y no usar formato PDF.

Las preguntas que sean enviadas posteriores a la fecha y hora establecida, así como las enviadas como imagen y formato PDF, no se les darán respuesta ni se asentarán en el Acta de Aclaraciones.

Será responsabilidad de cada proveedor verificar la recepción de los archivos enviados, solicitando el acuse correspondiente.

IV. Acto de Aclaraciones

Se dará respuesta a las preguntas realizadas por los proveedores participantes en un acto presencial, a celebrarse en la fecha, hora y sala indicadas en la referencia 3 de la página 1 de las bases.

V. Instrucciones para elaborar las propuestas técnicas y económicas (en lo sucesivo “propuestas”):

- A. Los proveedores deberán identificar en las propuestas los datos siguientes:
1. Número de Licitación Abierta mediante Sondeo de Mercado
 2. Nombre o razón social dado de alta fiscalmente
 3. Deberán presentarse por escrito, sin tachaduras ni enmendaduras
 4. Toda la documentación deberá contener el membrete de la empresa.
- B. Las propuestas deberán dirigirse a la atención de la Gerencia de Adquisiciones.
- C. Las propuestas deberán firmarse en todas sus hojas y anexos (no rubricadas) como sigue:

Persona Moral

Por el Representante Legal o por la persona que tenga poder notarial o carta poder relacionada con instrumento notarial para comprometerse y contratar en nombre y representación de la empresa.

Persona Física

Por el Titular o por la persona que tenga poder notarial o carta poder para comprometerse y contratar en nombre y representación de la persona

- D. Las propuestas deberán presentarse en dos sobres cerrados como sigue:

Sobre No. 1: Propuesta Técnica

Deberá elaborarse conforme a lo señalado en las Especificaciones Técnicas de estas bases contenidas en el Anexo 1.

1. No deberá contener costos, ya que al presentarlos será motivo de descalificación.
2. Toda su propuesta técnica deberá presentarla foliada anverso y reverso de cada hoja en caso de que tenga información.

Sobre No. 2: Propuesta Económica

Deberá elaborarse conforme a lo siguiente:

1. Incluir el original de la garantía de sostenimiento de oferta de acuerdo al numeral IX Garantías.- El no incluirla es motivo de descalificación.
 2. Toda su propuesta económica deberá presentarla foliada anverso y reverso de cada hoja en caso de que tenga información.
 3. Deberá elaborarse en Moneda Nacional de conformidad al formato del **Anexo 2**.
 4. Los importes deberán ser fijos durante la vigencia del contrato, expresados sin el impuesto al valor agregado.
 5. El Impuesto al valor agregado será pagado en términos de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, el cual deberá desglosarse por separado.
 6. En caso de impuestos y derechos adicionales deberán desglosarse por separado.
 7. La propuesta no deberá condicionarse.
- E. Los sobres deberán cerrarse de manera inviolable, cruzando la solapa con la firma del representante de la empresa, indicando los datos mencionados en el párrafo A de esta sección.
- F. Los proveedores participantes aceptan que sus Propuestas Técnicas y Económicas son ofertas vinculantes y tendrán una vigencia de por lo menos cuarenta y cinco días naturales contados a partir de aquél en el cual hayan presentado dichas propuestas al Instituto. Durante la vigencia de las propuestas, sólo podrán ser revocadas con previo consentimiento del Instituto por conducto de la Gerencia de Adquisiciones, pudiendo el Infonavit sancionar a los proveedores que revoquen sus propuestas con inhabilitación.

VI. Acto de Presentación de Propuestas Técnicas y Económicas y Apertura de Propuestas Técnicas. (Primera Etapa)

La recepción de las propuestas se llevará a cabo mediante evento presencial en la fecha, hora y lugar los indicados en la referencia 5 de las bases.

Los proveedores deberán presentarse media hora antes de la hora señalada para registrarse y hacer entrega de sus propuestas. **Después del horario establecido se cerrará la puerta y no se permitirá el acceso al participante que llegue con retraso.**

En esta etapa se procederá a la apertura del Sobre No. 1: Propuestas Técnicas, para que la **Gerencia Sr de Servicios de Informática** realice el análisis de las propuestas técnicas presentadas por los proveedores participantes y emita el Dictamen Técnico correspondiente.

Las Propuestas Técnicas y los sobres debidamente cerrados que contienen las Propuestas Económicas serán rubricados por los funcionarios del Instituto presentes en este acto, quedando bajo resguardo de la Gerencia de Adquisiciones los sobres cerrados

de las Propuestas Económicas, hasta en tanto no se haya concluido en los términos de la Normatividad Institucional la evaluación técnica.

VII. Dictamen Técnico y Apertura de Propuestas Económicas (Segunda Etapa)

Se llevará a cabo mediante evento presencial a celebrarse en la fecha, hora y lugar los indicados en la referencia 6 de las bases.

En esta etapa se procederá a la apertura del Sobre No. 2: Propuestas Económicas, de los proveedores que de conformidad al Dictamen Técnico hayan cumplido, a fin de que la Gerencia de Adquisiciones lleve a cabo la elaboración del Dictamen Económico de los proveedores participantes que hayan cumplido técnicamente.

VIII. De la Comunicación del Fallo

Una vez que la Subdirección General de Tecnologías autorice el fallo de la presente licitación, se hará del conocimiento a los proveedores participantes el nombre del ganador, publicándose en el Sitio de Internet de Infonavit.

IX. Garantías

Las garantías se constituirán a favor del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, mediante fianza, cheque de caja o cheque certificado. En caso de optar por una fianza, deberá ser expedida por una institución afianzadora legalmente autorizada para ello.

Garantía de Sostenimiento de Oferta

En el Sobre 2 de la propuesta económica deberá incluir el original de la garantía de sostenimiento de oferta y en el caso de optar por una fianza presentar el original y copia para cotejo del recibo de pago correspondiente, el no incluir estos requisitos es motivo de descalificación.

Los proveedores participantes deberán garantizar el sostenimiento de su propuesta, por el importe equivalente al 5% del valor total de su oferta sin considerar el I.V.A.

En caso de que opten por presentar fianza, en su redacción deberá transcribir lo señalado en el Anexo 3.

La garantía presentada, será devuelta a los proveedores participantes a partir del quinto día hábil siguiente en que se les comunique el fallo, a excepción del proveedor ganador que le será devuelta una vez que haya entregado la garantía de cumplimiento del contrato y/o pedido.

Garantía de Cumplimiento del Contrato y/o Pedido

El proveedor que resulte ganador se obliga a entregar al Infonavit en un plazo que no exceda de diez días hábiles, contados a partir de la fecha en que reciba el Contrato y/o Pedido, una garantía equivalente al 10% (diez por ciento) del monto de la contratación o pedido, sin considerar el impuesto al valor agregado, con el objeto de garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones que le imponga el Contrato y/o Pedido.

La garantía original deberá entregarse en la Subgerencia de Control de Adquisiciones adscrita a la Gerencia de Adquisiciones, ubicada en Barranca del Muerto Núm. 280, Col. Guadalupe Inn, México, D.F., C.P. 01020, Oficina 403, cuarto piso.

Se hace la observación, que mientras el proveedor ganador no otorgue la garantía con los requisitos que al efecto se le señalen, no se cubrirán las cantidades de pago correspondientes.

Las garantías que a su efecto sean presentadas al Instituto, no deberán contener tachaduras, enmendaduras, perforaciones o cualquier otra alteración que afecte e invalide el contenido original del documento.

X. Términos y Condiciones

Los proveedores participantes se sujetarán a las disposiciones y términos que constan en el Anexo 4, mismas que formarán parte de estas bases, así como del contrato y/o pedido correspondiente.

A t e n t a m e n t e

Gerencia de Adquisiciones

24 de abril del 2014

ANEXO 1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. Objetivo del bien o servicio

Se requiere la contratación de un proveedor para contar con los servicios especializados de “Mesa de Ayuda para otorgar asesoría y soporte a usuarios externos e internos del INFONAVIT, así como la contratación del esquema de Soporte al usuario final del INFONAVIT para la atención de requerimientos e incidentes en las tecnologías de Información del INFONAVIT”.

2. Alcance

Los servicios a contratar serán prestados en todas las oficinas del INFONAVIT dentro de territorio nacional.

3. Especificaciones Técnicas

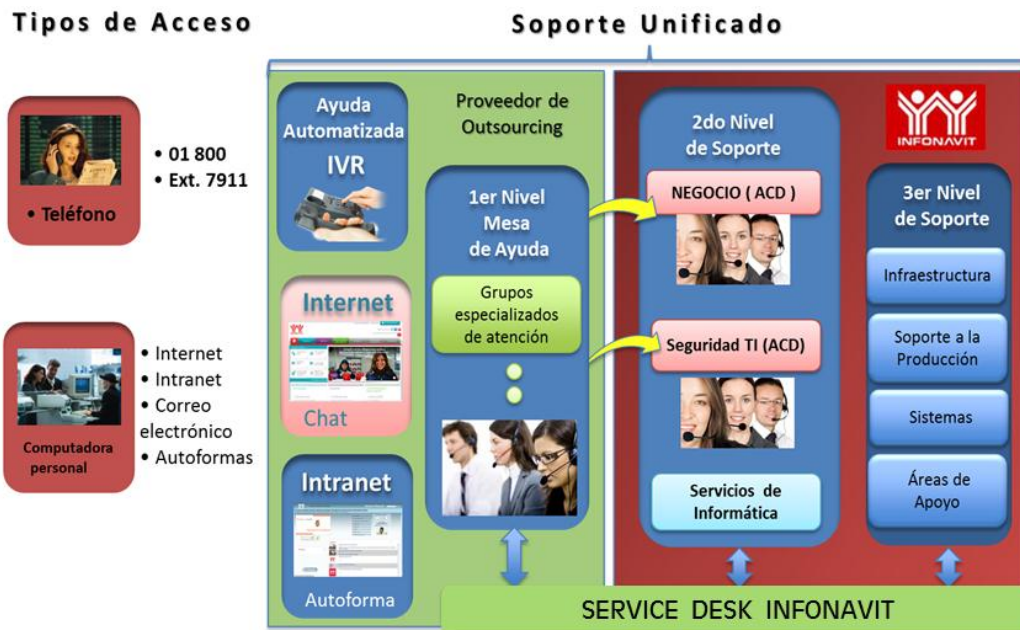
3.1 Mesa de Ayuda

El INFONAVIT requiere contar con los servicios de una “Mesa de Ayuda y Soporte”, para la atención de contactos (Llamadas de Voz, Chat de Texto, Correo Electrónico y Formatos electrónicos, SMS y redes sociales tales como Facebook, y Twitter) generados por los Usuarios Externos e Internos del INFONAVIT, que requieran soporte y/o asesorías en la atención en los procesos de operación de negocio de las áreas del INFONAVIT (Tales como Crédito, Cartera, Recaudación Fiscal, Secretaría General) así como soporte a los servicios de Tecnologías de Información (Uso de aplicaciones o sistemas, parque informático, seguridad informática).

La “Mesa de Ayuda y Soporte” debe de operar bajo los fundamentos de la gestión TI de ITIL en la versión 3, para la atención a contactos generados por los Usuarios Externos y Usuarios Internos del INFONAVIT, la cual deberá proporcionar atención automatizada usando tecnología como equipos interactivos de audio respuesta (IVR), páginas WEB para consulta y seguimiento de tickets, atención especializada de primer contacto, estaciones de trabajo locales y móviles con facilidades de transferencia del contacto a grupos especializados por diferentes disciplinas, habilidades, medios de acceso y disponibilidad remota.

La Mesa de Ayuda y Soporte deberá hacer uso de una herramienta especializada para el registro y seguimiento de tickets, la cual será proporcionada por la Gerencia Sr de Servicios de Informática.

A continuación se muestra el modelo bajo el cual la Mesa de Ayuda y Soporte interactuará con los grupos de segundo y tercer nivel de atención:



3.1.1 Funcionalidad

El ganador deberá de tener la capacidad para soportar los siguientes requerimientos de funcionalidad:

a) Tipos de Usuario

i. Internos

Atención al personal que trabaja en el INFONAVIT y que requiere de algún apoyo en la ejecución de sus tareas diarias ya sea en la descripción o aclaración de un proceso, dudas en el uso de alguna aplicación del INFONAVIT o uso de los equipos de cómputo del INFONAVIT así como reporte de fallas de los mismos.

ii. Externos (Usuarios Externos)

Atención a personal que trabaja en entidades que brindan sus servicios al INFONAVIT como son Despachos de Notarios, Cobranza, Fiscalización, Jurídicos, Unidades de Valuación, Desarrolladores de Vivienda, Comisionados Consultivos, Asesores de Crédito e Instituciones Financieras y cualquier miembro que sea considerado proveedor de servicios que trabajen con el INFONAVIT para apoyar a las tareas de las áreas de negocio. Estos usuarios requieren soporte y ayuda en la ejecución de sus tareas diarias ya sea en la descripción o aclaración de un proceso o en el uso de alguna aplicación del INFONAVIT, o en falta de disponibilidad de los sistemas.

b) Medios para solicitar Soporte

i. Vía Telefónica

El ganador deberá recibir solicitudes de soporte vía telefónica, a través de una línea directa proveniente de las instalaciones del INFONAVIT, con la finalidad de otorgar soporte a los usuarios Internos del INFONAVIT. Para los usuarios Externos las llamadas serán canalizadas a través de los números 01 800 los cuales serán dirigidos a las líneas telefónicas del proveedor establecida por el INFONAVIT y con esto llegar a la Mesa de Ayuda y Soporte del proveedor, estos números serán propiedad del INFONAVIT y son gestionados por la Gerencia Sr. de Servicios de Informática.. El pago de este servicio lo hará el INFONAVIT directamente a la compañía Telefónica. En caso de requerirse, se podrán integrar números 01 800 adicionales como parte del crecimiento del servicio.

El proveedor deberá proporcionar un reporte mensual de disponibilidad de estas líneas 01 800 a fin de determinar que el grado de atención de llamadas sea del 99.9%, es decir, una llamada no atendida por cada mil.

Por lo que en ese reporte mensual, el proveedor sugerirá la ampliación o disminución de líneas 01 800.

Todos los contactos vía llamadas telefónicas deberán llegar directamente a la Mesa de Ayuda y Soporte del ganador y serán atendidas en primera instancia por un IVR que permita la siguiente funcionalidad:

- Árbol de decisión flexible para ser modificado
- Integración con bases de datos para tareas autónomas (Desbloqueo de claves, consulta de saldos, estatus de los tickets, entre otros.)
- Validación de usuarios y transferencia condicionada
- Mensajes dinámicos
- Transferencia de llamadas a grupos de agentes especializados
- Transferencia de llamadas a grupos de agentes externos (estaciones remotas)
- Transferencia de llamadas a números telefónicos externos
- Opción de mantener el espacio en la fila de atención colgando la llamada y reservando el turno para cuando un agente se desocupe, el sistema genere la llamada hacia el usuario solicitante.
- Funcionalidad de atención por agente específico, por selección de acuerdo al usuario, es decir, el agente tendrá la opción de seleccionar a un usuario específico de la fila de espera, sin afectar el orden de atención de los usuarios restantes de la fila de espera.

ii. Vía Portal INFONAVIT (Internet)

Los usuarios externos podrán acceder a la Mesa de Ayuda y Soporte desde un dispositivo conectado a Internet utilizando correo electrónico, sesiones chat y/o formatos electrónicos.

La solución propuesta por el proveedor deberá proporcionar una aplicación de enrutamiento para el direccionamiento de los elementos de trabajo para el soporte, deberá contar con una interface de servicio web, con formato URL, con capacidad para utilizar medios sociales y otros elementos y requerir por ejemplo, mediante un mensaje de Facebook o mensaje de Twitter, un servicio que será canalizado a un experto. Esta URL se abrirá automáticamente en la pantalla del personal de atención, incluida en la ventana de información del personal que atiende dicho requerimiento.

El INFONAVIT publicara en su portal una opción para la solicitud del soporte, por lo que el proveedor deberá recibir solicitudes de soporte provenientes del portal INFONAVIT, para este fin el proveedor deberá proporcionar las direcciones URL de soporte (El ganador deberá proporcionar las direcciones públicas en Internet que el INFONAVIT colocará en su portal para habilitar los servicios).

iii. Vía Intranet INFONAVIT

Los usuarios internos podrán acceder a la Mesa de Ayuda y Soporte desde su computadora conectada a la red de datos del INFONAVIT utilizando los mismos accesos mencionados en este apartado.

iv. Chat

Los contactos tipo Chat de texto se accederán a través de diferentes ligas ubicadas en el portal del INFONAVIT. Estas ligas enviarán el contacto a una o varias direcciones públicas en Internet del proveedor. El ganador tendrá la responsabilidad de habilitar la infraestructura y funcionalidad para recibir y controlar las sesiones de Chat de texto canalizándolas al grupo resolvidor correspondiente. Este contacto deberá ser contestado en línea por los agentes de primer nivel del grupo correspondiente.

Deberá soportar la atención mediante agentes virtuales que respondan a preguntas frecuentes con respuestas predeterminadas, de modo que cuando un usuario ha recibido información de agente virtual, pueda decidir comunicarse con un agente real.

Este servicio de chat en línea deberá vincularse con otros servicios tales como Twitter y Facebook, de modo que el agente de chat al recibir la petición sea notificado por el sistema del medio de acceso del cual proviene esta petición.

Por otro lado, una vez conectado el agente con el usuario, el sistema permitirá la funcionalidad de colaboración web, de modo que el agente pueda moverse

en el sitio que está desplegando, auxiliando al usuario del uso de la página y permitiendo al agente el despliegue de nuevas páginas en el navegador del cliente.

Además deberá permitir la re-llamada en web, de modo que si el cliente decide ingresar su número telefónico en la página web, el agente esté en condiciones de devolver la llamada al cliente.

v. Formas Electrónicas (Autoservicio)

Las entidades externas y usuarios internos de INFONAVIT, podrán enviar una solicitud de ayuda y/o de soporte a través de la opción de formas electrónicas que se habilitará en el portal y en la Intranet del INFONAVIT. El ganador debe tener la flexibilidad de actualizar y subir estas formas electrónicas según los diferentes servicios para ser canalizados a los grupos especializados de atención.

Para lo cual el ganador tiene la responsabilidad de habilitar la infraestructura y funcionalidad para recibir y resolver distintas formas electrónicas dependiendo del servicio solicitado.

Los agentes de la Mesa de Ayuda proporcionaran un número de ticket automático generado por el Service Desk del INFONAVIT para que los usuarios puedan dar seguimiento, este tipo de contacto será considerado fuera de línea y deberá ser atendido de igual forma por los diferentes grupos de agentes del 1er Nivel del proveedor y deberá cumplir con los niveles especificados en inciso b) "Indicadores de Servicio y Niveles del Servicio del punto 3.1.3 "Calidad y Medición del Servicio"

vi. Correo Electrónico

Los contactos tipo correo electrónico se accederán a través de una liga ubicada en el portal o intranet del INFONAVIT. Esta liga solamente enviará el correo a una dirección pública en Internet del proveedor. El ganador tendrá la responsabilidad de habilitar la infraestructura y funcionalidad para recibir y resolver el correo electrónico cumpliendo con los niveles de servicio especificados en la sección de operaciones indicadores y niveles de servicio. Este contacto deberá ser enviado a una cola de atención de correos electrónicos del proveedor y será atendido fuera de línea.

Inmediatamente después de haber recibido un correo electrónico el ganador deberá responder de forma automática un correo electrónico que indique la recepción del correo electrónico y un mensaje especificando que será atendido, para lo cual el ganador deberá habilitar la infraestructura correspondiente.

El Ganador deberá realizar las configuraciones para la priorización de atención de los contactos recibidos de acuerdo al tipo, en donde el INFONAVIT definirá el orden de atención de los contactos en la operación.

c) Resumen Tipos de Contacto

El proveedor deberá contar con la infraestructura que permita la atención de los siguientes tipos de contactos :

Contacto	Tipo de Atención
Llamadas telefónicas	En línea
Sesiones de Chat (Intranet e Internet)	En línea
Correo Electrónico	Fuera de línea
Formas electrónicas	Fuera de línea
SMS	En línea
Redes Sociales	En línea

d) Servicio Automatizado para la atención de usuarios.

La solución propuesta por el ganador deberá:

- Proveer, instalar, operar y mantener dentro de la instalaciones del INFONAVIT
 - Una Solución "all in one" de la misma marca, que contenga:
 - * Controlador de comunicaciones
 - * Centro de contacto
 - * Consola de Administración y aprovisionamiento
- Incluir un ruteo avanzado de medios de acceso basado en las habilidades del agente, con un agente softphone embebido, con una completa integración a la solución propuesta.
- Operar bajo estándares abiertos para su integración con API's permitiendo la posibilidad de integración con otros sistemas como CRM y otras aplicaciones de negocios. La solución deberá permitir la integración con al menos tres gestores de -llamadas telefónicas.
- Tendrá la funcionalidad de asignar prioridad al usuario en espera tras un análisis de la información disponible del mismo.

El 100% de llamadas telefónicas deberán ser atendidas por menús dentro de un sistema automático de audio respuesta (IVR), que debe ser provisto y habilitado por el proveedor, donde los menús deberán filtrar -las llamadas, brindar información, -dar solución a los servicios automatizados y canalizar aquéllas que así lo requieran a un grupo de atención telefónica, dependiendo de las opciones seleccionadas.

El menú será definido por la Gerencia Sr. de Servicios de Informática y deberá ser flexible para poder ser modificado las veces que sea necesario sin costo adicional durante la vigencia del contrato.

Basándose en el identificador de llamada entrante durante un periodo de tiempo configurable, la solución debe contar con la funcionalidad que una segunda llamada sea direccionada al agente que manejó la llamada

originalmente. Si el ultimo agente con quien habló está ocupado, entonces será posible configurar el tiempo que el sistema esperará para que el agente ocupado esté disponible o atienda la llamada, antes que esta sea enrutada a otro agente disponible.

La solución deberá tener la funcionalidad de reproducir mensajes de bienvenida, cuando le sea asignada una llamada de un grupo de servicio, dicho mensaje podrá ser reproducido por cola de espera

Cada agente podrá tener disponible su propio mensaje individual de bienvenida

Las llamadas transferidas al agente contarán con la facilidad del Pop Screen, la cual deberá ser provista y habilitada por el proveedor, para lo cual es necesario crear interfaces con las bases de datos definidas por INFONAVIT.

La solución propuesta deberá indicar cuanto tiempo y/o número de fila en espera que falta para ser atendido el usuario por un agente.

La plataforma tecnológica del ganador deberá permitir realizar transferencias de llamadas a estaciones de trabajo remotas fuera de las oficinas del proveedor, así como llamadas (locales) a números externos para este efecto la Gerencia Sr. de Servicios de Informática determine. Las llamadas a números externos deberán ser cobradas por evento y deberán estar incluidos en las estadísticas que generen los sistemas del proveedor (incluyendo su duración), el horario para este tipo de servicio será acotado por INFONAVIT y fuera del horario se generará un incidente que será escalado al grupo que determine INFONAVIT.

Los servicios que deberán implantarse en la solución propuesta son:

1. Desbloqueo automático de claves de usuarios de dominio digitando un número de nómina INFONAVIT, la Gerencia Sr. de Servicios de Informática proporcionará al ganador los programas en JAVA e interfaces a utilizar por la solución propuesta requerida para esta funcionalidad.
2. El ganador deberá generar las interfaces de consulta a través de la solución propuesta a las bases de datos relacionales que Gerencia Sr. de Servicios de Informática indique para validación e identificación de usuarios.
3. La solución propuesta deberá proporcionar información fija de procedimientos previamente definidos.
4. La solución propuesta deberá tener la capacidad de manejar mensajes dinámicos para proporcionar información en caso de falla de un sistema, aplicación o información general en cualquier nivel u opción de la solución propuesta, (estos mensajes deberán poderse habilitar y deshabilitar en un tiempo no mayor a 3 minutos después de notificarse oficialmente).
5. El ganador deberá generar reportes estadísticos de volumen, tipo de contactos, puntos de navegación, puntos de transferencia, utilización de líneas de la solución propuesta y saturación de las mismas.

6. El Pop Screen deberá mostrar al agente información precargada del usuario.
7. Para generar el Pop Screen de los usuarios externos se deberá generar una base de datos conforme se vayan recibiendo los contactos.
8. La solución propuesta deberá poder manejar menús para encuestas de satisfacción del cual deberá generar estadísticas por opción seleccionada.
9. La solución propuesta del proveedor deberá poder transferir llamadas entrantes a grupos de agentes especializados.
10. La solución propuesta del ganador deberá poder transferir llamadas entrantes a agentes externos (estaciones remotas).
11. La solución propuesta del ganador deberá poder transferir llamadas entrantes a números externos que el INFONAVIT defina después de haber sido seleccionado en una de las opciones de la solución.

e) Personal Mesa de Ayuda.

El direccionamiento de las llamadas a los agentes de la Mesa de Ayuda deberá estar basado en las habilidades requeridas para la atención de las llamadas.

Para una fácil configuración y medición del nivel de habilidad de los agentes, se registrará una métrica basada en porcentajes, por ejemplo: 0% no tiene habilidad; 50% promedio de habilidad, 100% completo manejo de la habilidad. Ningún agente deberá estar sin ser calificado para cada nivel de habilidad, permitiendo la configuración para la fila de espera, ya sea por habilidad o por tiempo en estado desocupado del agente.

i.- Agentes de 1er Nivel

El ganador deberá proporcionar el servicio basado en una Mesa de Ayuda y Soporte de agentes telefónicos que recibirán todos los contactos recibidos a través de los diferentes tipos de contacto.

La solución propuesta del ganador deberá brindar el servicio de atención y generar la información estadística de operación y desempeño tanto de los agentes como sus grupos de atención de acuerdo a lo descrito en el punto 3.3. "Entregables".

Los agentes telefónicos deberán proporcionar ayuda a los Usuarios Externos y Usuarios Internos empleando Scripts definidos, guías operativas y manuales de calidad, los cuales deberán ser revisados y complementados de forma periódica por el proveedor de acuerdo a la experiencia que vaya adquiriendo.

El ganador deberá contar con un repositorio disponible a los agentes para consultar en línea los mensajes, noticias, manuales, scripts y toda la información que requiera el agente para la operación del servicio

Los agentes del centro de contacto contarán con la posibilidad de seleccionar los usuarios o contactos en forma manual desde una cola de espera, visible en

su pantalla.

Los agentes deberán registrar el ticket y tipificar el contacto en la herramienta de gestión y administración del INFONAVIT para otorgar asesoría, solución, seguimiento y escalamiento.

La Gerencia Sr. de Servicios de Informática definirá la cantidad de grupos de agentes de atención con base en el tipo de servicios que se proporcionarán en la Mesa de Ayuda y Soporte del proveedor, estos pueden ser grupos de atención internos y externos.

En caso de no poder solucionar al primer contacto, el agente deberá registrar y escalar el incidente al soporte de segundo nivel solicitando y adjuntando las evidencias y datos necesarios, de acuerdo al flujo de atención definido y las guías operativas las cuales se deberán actualizar conforme a la experiencia adquirida por el proveedor. La Gerencia Sr. de Servicios de Informática definirá los casos en que se deba transferir la llamada a los grupos de atención remota de segundo nivel de soporte, el cual está integrado por personal del INFONAVIT.

Cuando el tiempo de espera alcanza el tiempo el umbral preestablecido, deberá ser posible que en forma automática direcciona la llamada a otro grupo de agentes calificados para atender esta llamada. Esta funcionalidad deberá ser configurable por cola de espera y basado en un criterio de selección por tiempo de espera o por tiempo estimado de espera.

De igual manera, para un alto volumen de llamadas, deberá ser posible que las personas en cola de espera, escuchen mensajes informativos. La solución propuesta por el proveedor deberá tener la funcionalidad para seleccionar el mensaje apropiado acorde al tiempo en la cola de espera o el tiempo estimado de atención de un agente.

Cuando el segundo y el tercer nivel de Soporte recuperen un incidente, el primer nivel deberá realizar una llamada telefónica o enviar un texto de notificación que lo generó vía correo electrónico, solicitando el visto bueno para su cierre. La notificación se realizará por el o los medios que la Gerencia Sr. de Servicios de Informática determine.

En el caso de que el segundo y el tercer nivel de Soporte requieran información o documentación, el primer nivel deberá solicitarla al usuario que generó el incidente, realizando una llamada telefónica o correo electrónico. La notificación se realizará por el o los medios que la Gerencia Sr. de Servicios de Informática determine.

Los agentes de 1er Nivel deberán resolver al menos el 70% de los incidentes recibidos.

ii.-Back Office

El proveedor deberá de implementar un grupo especializado denominado “back office” para seguimiento, notificación de recuperación, solicitud de Vo.Bo, solicitud de evidencias, para solicitar información adicional requerida, para informar el cierre del incidente, para aseguramiento de la documentación registrada en la herramienta y obtención en caso de información faltante, para alertamiento de incidentes, para monitoreo de fallas masivas, para monitoreo y análisis del cumplimiento de los niveles de servicio de segundo y tercer nivel y su alertamiento en caso de desviaciones.

El personal asignado a Back Office, deberá informar al usuario final de la escalación de su caso a segundo y tercer nivel según aplique.

iii.- Supervisores

El participante deberá proporcionar el número de supervisores suficientes para cubrir las ventanas de servicio de acuerdo a lo descrito en ventana de atención, adicionalmente deberán realizar las siguientes funciones:

- A. Ser la interface de comunicación en tiempo real con el área de administración de CASIA del INFONAVIT, para alertamiento de situaciones atípicas, fallas mayores en los servicios y para atender requerimientos específicos de INFONAVIT en cuanto a información requerida o cambio en la forma de operación
- B. Realizar las acciones de supervisión del grupo de primer nivel para asegurar la calidad del servicio
- C. Monitoreo de indicadores en línea para acciones y toma de decisiones inmediata en caso de desborde de incidentes.
- D. Realizar las acciones de asesoría a los agentes en caso de dudas durante la atención de un incidente.
- E. Asegurar el staff de agentes suficientes para atender la demanda del servicio
- F. Asegurar la calidad de atención de los incidentes y controlar los tiempos de atención
- G. Monitoreo de los indicadores de servicio y su alertamiento al personal de INFONAVIT en caso de desviaciones
- H. Monitoreo de la disponibilidad y correcto funcionamiento de los accesos a este centro y su alertamiento en caso de desviaciones
- I. Deberá asegurar la carga y calidad de la información de los incidentes cargados, que conformará la base de conocimientos de la mesa de ayuda.
- J. Monitoreo de recurrencia de incidentes y su alertamiento en línea en caso de tener más de 3 reportes con el mismo síntoma.
- K. Deberá establecer una audio conferencia en forma diaria en el horario que la Gerencia Sr. de Servicios de Informática lo determine para conciliar los incidentes registrados el día anterior, estos incidentes deberán contar con el Vo.Bo del usuario
- L. Deberá realizar un Checklist de manera diaria al inicio de la operación para validar la correcta funcionalidad de los servicios críticos de INFONAVIT; esto lo realizara a través de la consulta de alertamientos en la herramienta de monitoreo, comunicación con el área de

operación/sistemas INFONAVIT y contacto para validación con usuarios de CESIS (Centros de Servicio INFONAVIT) del INFONAVIT.

- M. Deberá alertar al área o personas que determine INFONAVIT cuando se presente una alarma por más de 10 minutos indicando en la herramienta de monitoreo (acceso proporcionado por INFONAVIT) falla en cualquiera de las aplicaciones, este alertamiento lo realizara por el medio que a Gerencia Sr. de Servicios de Informática indique.
- N. Deberá dar seguimiento y gestión de incidentes críticos hasta su recuperación y obtención de su Vo.Bo.
- O. Elaboración de Informe diario de eventos aplicativos, el cual realizará de acuerdo al formato que la Gerencia Sr. de Servicios de Informática indique.

La Gerencia Sr. de Servicios de Informática definirá los canales de comunicación posibles entre la Supervisión del ganador e INFONAVIT durante la ventana de servicio.

Se deberá contar con al menos una persona con la función de enlace con INFONAVIT para el seguimiento de temas relacionados con capacitación, calidad y estadísticas.

g) Herramienta de Gestión de incidentes

i.- Funcionalidad (Operación)

- La Gerencia Sr. de Servicios de Informática proporcionara los permisos y cuentas necesarias de acuerdo a perfiles y actividades para que el centro de incidentes opere la herramienta de gestión de incidentes institucional.
- El ganador deberá entregar un listado con nombre, RFC y CURP del personal que se integrará a la campaña con el fin de generar las claves de acceso y este procedimiento será en forma periódica cada mes para asegurar la vigencia de las claves y en caso específico durante el proceso de capacitación para personal de nuevo ingreso.
- El ganador en forma periódica (semanalmente) realizara un análisis y tipificación de los incidentes registrados así como las acciones de recuperación realizadas con la finalidad de seleccionar casos específicos que formaran parte de la base de datos de conocimiento.
- El ganador en forma periódica (mensualmente) realizará una presentación ejecutiva indicando los niveles de desempeño alcanzados, los problemas presentados, las áreas de oportunidad, propuestas de mejora y un análisis cualitativo de los incidentes presentados y su solución.

ii.- Definición de términos

Con el fin de describir la funcionalidad con la que opera la herramienta de Gestión y Ayuda, definiremos los siguientes términos:

Evento.- Es aquel incidente que genera la atención y/o Soporte de la Mesa de Ayuda

Incidente.- Es cualquier contacto que llega a la Mesa de Ayuda y es atendido por un agente de 1er nivel, así como en caso de que el primer nivel no pueda atender este evento lo escalará a los especialistas de 2do nivel convirtiéndolo en un incidente. A este incidente se le asigna automáticamente un número consecutivo que será el número de incidente y deberá ser proporcionado al usuario.

Contacto.- Cualquier comunicación establecida entre un usuario y la Mesa de Ayuda, mediante cualquier tipo de acceso definido por el INFONAVIT.

Incidente padre.- Incidente seleccionado el cual referencia a incidentes recibidos posteriormente que describen el mismo síntoma/ falla.

Hoja de incidentes padre.- En una hoja publicada vía web que se accede mediante una liga donde se registra la relación de incidentes padres recibidos durante un día de operación, dicha hoja contempla el historial de días anteriores con una antigüedad mínima de 3 meses de historial, para los meses anteriores el ganador entregara a la Gerencia Sr. de Servicios de Informática un archivo con el historial previo.

Incidente hijo.- Incidente relacionado por el mismo tipo de síntoma/ falla a un incidente padre.

Segundo y Tercer Nivel.- Grupos de atención de mayor grado de especialidad en la solución de incidentes complejos conformado por personal de INFONAVIT.

h) Grabación de Calidad

La solución propuesta del proveedor deberá grabar todas las llamadas atendidas por los agentes o por demanda del propio agente, con la finalidad de aclarar situaciones propias de la atención, así como serán consideradas dentro de la evaluación de los agentes.

Estas grabaciones deberán activarse desde el softphone del agente y deberán estar almacenadas en medios electrónicos al menos en los 3 últimos meses en manos del ganador, debiendo tener la notación del identificador de llamada, información de la fila de espera e información del agente; estas grabaciones deberán estar almacenadas en un servidor en la red del INFONAVIT posteriormente se deberán poner a disposición del personal del INFONAVIT.

Estas grabaciones podrán ser iniciadas, habilitadas o inhabilitadas por parte del supervisor

Así mismo para contactos fuera de línea correo electrónico, se deberá contar con almacenamiento de correos electrónicos recibidos y respondidos en medios electrónicos al menos de los 3 últimos meses en manos del proveedor,

posteriormente se deberán poner a disposición del personal del INFONAVIT

En base a las necesidades del INFONAVIT, este podrá solicitar al ganador la o las grabaciones, chat o correos electrónicos que requiera para aclarar situaciones relacionadas con la atención en el momento que así lo solicite, estando el proveedor obligado a entregarlo en un tiempo no mayor a 1 hora.

i) Flexibilidad de Funcionalidad de la solución

El proveedor deberá ofrecer la flexibilidad necesaria para cambiar o integrar nuevas funcionalidades en las operaciones tanto automatizadas como personalizadas las veces que el INFONAVIT así lo requiera sin costo adicional alguno durante la vigencia del contrato.

3.1.2 Características del Servicio

a) Ventana de Atención

Se solicita la siguiente ventana de atención:

ATENCIÓN AUTOMATIZADA

- 24 Hrs / 365 días del Año.

AGENTES DE 1ER NIVEL DE SOPORTE

- Lunes a viernes de 07:30 - 21:00 Hrs.
- Sábados, domingos y días festivos de 07:30 - 16:00 Hrs.
- Para el último fin de semana de cada mes, el horario de soporte deberá ser: Viernes a Domingo 24 hrs, es decir, el soporte inicia el viernes a las 21:01 y concluye el lunes a las 00:00 hrs y reinicia el mismo lunes a las 07:30, retomando el horario normal.

~~Los horarios de servicio podrán cambiar si el INFONAVIT así lo requiriera, conservando los mismos costos establecidos; en caso de requerir ampliación de horario de atención se sujetará de acuerdo a lo establecido en el Punto 8. Formato para que el participante presente sus propuestas técnicas y económicas~~

Se elimina dicho párrafo, y los licitantes se deberán apegar al anexo 2 Formato para presentar la propuesta económica. (Aclaración 1 de la convocante)

b) Disponibilidad del Servicio

Se requiere una disponibilidad mensual del servicio del 99.5 % durante la ventana de servicio definida, la falla de la conectividad con el servicio 800, Extensión telefónica y correo electrónico, así como la falla en el sistema de grabación y fallas en el sistema de estadísticos se consideran como no

disponibilidad del servicio.

c) Implantación del Servicio

El ganador, deberá implantar el servicio un día después de la formalización del contrato para la “mesa de ayuda” y en un periodo máximo de 4 semanas para los demás servicios.

Las actividades a realizar contemplan la implantación de:

- Infraestructura tecnológica para realizar y/o recibir las transferencias de voz y datos entre el proveedor y el INFONAVIT.
- Asignación de puertos físicos de infraestructura telefónica del ganador para montar números 800´s propiedad del INFONAVIT
- Solución propuesta, con las funcionalidades descritas previamente.
- Funcionalidad de Pop Screen en las pantallas de los agentes que atienden las llamadas con la información del usuario.
- Equipamiento tecnológico de equipo de cómputo personal , diademas y Recursos Humanos para la Mesa de atención personalizada de 1er nivel
- Configuración de sus plataformas para tener acceso a la herramienta de gestión y administración de eventos e incidentes, así como a las aplicaciones para la atención a usuarios internos y externos propiedad del INFONAVIT.
- Capacitación a Agentes de 1er Nivel para otorgar los servicios de asesoría y soporte a:
 - Oferentes
 - Unidades de Valuación
 - Notarios
 - Comisionados Consultivos
 - Despachos de Cartera
 - Asesores de Crédito
 - Parque informático de los empleados de INFONAVIT
 - Miembros del INFONAVIT Ampliado
- Recepción de llamadas en los puertos del proveedor a través números 01800 propiedad del INFONAVIT
- Recepción de llamadas de la extensión 7911
- Configuración de los diferentes tipos de incidentes.
- Recepción y registro de los diferentes tipos de incidentes.
- Atención y Soporte de los Agentes de 1er Nivel.
- Registro de Incidentes y Escalamiento a Especialistas de 2do nivel a través de la Herramienta de Gestión y Administración de Incidentes
- Generación de estadísticas descritas en el punto 3.3 “Entregables” Auto servicio desde el portal (levantamiento de incidentes por el usuario, Asignación de incidente y Seguimiento del usuario)

Al arranque de la operación se establecerá un periodo de estabilización,

aprendizaje y ajuste de 4 semanas posteriores a la implantación del servicio, en los cuales no se considerarán sanciones por incumplimiento de los niveles de servicio por estar los agentes en etapa de integración en el servicio de centro de contacto.

Posterior a este periodo, se deberán cumplir los niveles de servicio comprometidos. Y en caso de ser necesario, se aplicarán los ajustes de pago correspondientes.

El INFONAVIT podrá integrar o modificar servicios adicionales a los ya propuestos, de conformidad a lo establecido en la tabla de crecimiento de la propuesta económica de este documento.

d) Flujo de atención

>> El proveedor deberá seguir el siguiente flujo de atención que se señala en el Anexo 1:

Todo evento recibido por un agente de 1er nivel o incidente asignado a un siguiente nivel de atención deberá ser registrado en la herramienta de gestión y ayuda.

El proveedor deberá seguir el procedimiento de alertamiento que se defina, siendo modificado si INFONAVIT lo requiere.

e) Scripts\Guías

Estos scripts y guías serán otorgados por la Gerencia Sr. de Servicios de Informática en forma inicial y cada vez que se libere un nuevo producto o servicio y será responsabilidad del proveedor dar a conocer a los agentes telefónicos, supervisores y calidad. El enriquecimiento de estos scripts será responsabilidad del ganador y deberá informar al INFONAVIT el cambio o actualización que sea necesario.

Los scripts y guías deberán estar disponibles para ser consultados por los agentes en la resolución de incidentes, será responsabilidad del ganador hacer uso de un mecanismo de publicación interna donde los agentes tendrán acceso a su consulta, y será responsabilidad del proveedor la administración y actualización de dichas guías, el INFONAVIT contará con accesos a este mecanismo de publicación para su consulta en el momento que así lo requiera.

f) Base de Conocimiento

El ganador deberá almacenar y administrar toda la información que se vaya generando producto del servicio ofrecido y generar una base de conocimiento.

El ganador en forma periódica (semanalmente) realizará un análisis y tipificación de los incidentes registrados así como las acciones de recuperación realizadas, con la finalidad de seleccionar casos específicos que formaran parte de la base

de datos de conocimiento.

El ganador deberá crear una hoja de publicación en internet donde a través de una liga pueda ser consultada vía internet por INFONAVIT, donde se realizará la publicación en línea de los incidentes denominados como padres conteniendo la información que se detalla a continuación, esto sin costo adicional la cual podrá ser modificada conforme a las necesidades del INFONAVIT.

1. Número de incidente (en su caso incidente “padre”)
2. Fecha y Hora
3. Resumen de falla
4. Cantidad de incidentes hijos relacionados
5. Sistema o Aplicación
6. Localidad
7. Estatus Incidente
8. Estatus de Vo.Bo.
9. Grupo asignado
10. Observaciones

Los participantes o el ganador deberán crear una hoja de publicación en Internet que pueda ser consultada por el INFONAVIT, donde se realizará la publicación de forma gráfica de los incidentes vencidos, por vencer y vigentes por grupo de atención, información que deberá ser extraída de la herramienta de Service Desk y actualizada cada 2 horas.

g) Requerimientos de Infraestructura.

A continuación se lista la infraestructura mínima requerida para la operación de la Mesa de Ayuda y Soporte:

- La Gerencia Sr. de Servicios de Informática determinará la ubicación física dentro de las instalaciones del INFONAVIT donde se prestarán los servicios requeridos en este documento, el ganador proporcionará la infraestructura tecnológica requerida para el aprovisionamiento del servicio, soportando al menos la siguiente:
 - Infraestructura de la solución propuesta suficiente para la recepción total de llamadas.
 - Agentes telefónicos suficientes durante la ventana de servicio considerando los horarios pico para soportar la atención del volumen de llamadas, correos electrónicos y formas electrónicas.
 - La infraestructura de cómputo personal requerida para la implantación de la Mesa de Ayuda así como los teléfonos y/o softphones de los agentes remotos deberá ser proporcionada en su totalidad por el proveedor, la Gerencia Sr. de Servicios de Informática proporcionará únicamente los puertos de conexión a la red Institucional donde así se requiera.
 - Se requiere la función de back office para supervisar la calidad de:
 - a) El escalamiento y seguimiento de incidentes.

b) La recuperación de incidentes.

c) Obtención del Vo.Bo. de incidentes recuperados y de información adicional

- El ganador deberá proporcionar acceso vía web al monitoreo en tiempo real de los indicadores de desempeño de cada grupo de atención (incluyendo grupos remotos).
- Acceso vía web para que los usuarios en general puedan dar de alta un incidente, recibiendo automáticamente un número de incidente y puedan darle seguimiento con este número.
- El ganador deberá diseñar una página web donde se publique información relacionada con los incidentes de alto impacto, el INFONAVIT definirá los campos de información requeridos en esta página.
- El ganador deberá contar con la infraestructura necesaria para grabar todas las llamadas recibidas en la ventana de servicio y mantenerlas en medios electrónicos al menos por 3 meses. Deberá entregar a petición del INFONAVIT un CD de audio con las mismas.
- Sitio alternativo de centro de contacto, para contingencia por desastre, con un tiempo de recuperación del servicio de 72 horas como máximo.

i.- Características mínimas de la infraestructura del centro de contacto

Arquitectura	Solución "All In One" de la misma marca, deberá incluir: * Controlador de comunicaciones * Centro de contacto * Consola de Administración y aprovisionamiento
Servidor	Deberá incluir: * Procesador Intel, 3.3 GHz, 4Core ,8Threads, 8M cache, turbo. * Arreglo de discos de 2.5"
Plataforma de Virtualización	Vmware
Sistema operativo	Deberá incluir exclusivamente: * Linux * Windows 2008 R2
Interfaces y Recursos	Deberá incluir al menos: * 256 recursos RTP * 4 Interfaces E1/T1 * Soportar interfaces para extensiones y troncales analógicas digitales y dispositivos inalámbricos en el mismo gabinete

Softphone	Deberá operar con las siguientes características: * Extensión SIP * Video HD punto a punto con protocolo H.264 * Mensajería instantánea * Integración con Lync * Plug-in para MS OCS e IBM Lotus Sametime * Grabación local de conversaciones * Compatible con diademas USB
Características físicas	* Para montaje en rack de 19" * Máximo 4 unidades de rack * Alimentación eléctrica a -48 Vcd y 110-220 Vca

ii.- Equipo de cómputo personal (Requerimientos Mínimos)

Hardware	
Tipo de Equipo	Desktop / all in one
Procesador	Velocidad mínima de 3.3 GHz, con 3.0 MB en memoria caché con 2 cores y 4 threads.
Tipo de Memoria	DDR3-1333/1600
Memoria RAM	4 GB
Disco Duro	500 GB
Tarjeta de Red	Gigabit Ethernet 10/100/1000 Mbps
Unidad Óptica	Incluida
Software	
Sistema Operativo OEM	Windows 7 Pro o superior
Seguridad	Software antivirus que realice análisis en tiempo real, (mientras estas usando el equipo, el antivirus verifica cada acción del mismo en busca de amenazas), escaneo diario y análisis programado en busca de virus en todos los discos fijos y extraíbles) y se actualice diariamente.
Paquetería de Oficina	Paquetería de oficina compatible con archivos de tipo Microsoft Word 2007 (*.doc), Microsoft Excel 2007 (*.xls).
Explorador web	Internet Explorer 8
Visor de archivos PDF	Adobe Acrobat Reader X
Software especializado	Java 6 Update 21
Visualizador de Flash	Adobe Flash Player 11
Tipo de Equipo	Laptop
Procesador	Intel® Core™ i3-3110M con gráficos HD Intel 4000 (2,4 GHz, 3 MB de caché, 2 núcleos) Chipset: Mobile Intel® HM76 Express .

Tipo de Memoria	SDRAM DDR3L	
Memoria RAM	4 GB	
Disco Duro	Unidad interna SATA de 500 GB, 5400 rpm	
Tarjeta de Red	Ethernet 10/100 Mbps	
Unidad Óptica	Incluida	
Software		
Sistema Operativo OEM	Windows 7 Professional	
Seguridad	Software antivirus que realice análisis en tiempo real, (mientras estas usando el equipo, el antivirus verifica cada acción del mismo en busca de amenazas), escaneo diario (un análisis programado en busca de virus en todos los discos fijos y extraíbles) y se actualice diariamente.	
Paquetería de Oficina	Paquetería de oficina compatible con archivos de tipo Microsoft Word 2007 (*.doc), Microsoft Excel 2007 (*.xls).	
Explorador web	Internet Explorer 8	
Visor de archivos PDF	Adobe Acrobat Reader X	
Software especializado	Java 6 Update 21	
Visualizador de Flash	Adobe Flash Player 11	

El proveedor será responsable del licenciamiento de Software contenido en los equipos involucrados en este servicio, así como contar con un Software de antivirus.

También deberá instalar un software especializado de tipo emulador de terminal 3270, cuya licencia pertenece al INFONAVIT, lo cual no deberá de hacer mal uso de ese licenciamiento.

El proveedor deberá tener la capacidad de poder integrar al dominio INFONAVIT el pool de equipos que atenderán el desbloqueo de usuarios de Directorio Activo, por cuestiones de seguridad y permisos.

h) Seguridad de la Información

i.- Aplicaciones

Toda la información obtenida de las aplicaciones, bases de datos, procesos operativos o de cualquier ente que genere o almacene información es propiedad del INFONAVIT y deberá ser proporcionada sin restricción ni costo alguno por el proveedor en cualquier momento y en forma inmediata, cuando el INFONAVIT así lo requiera.

El ganador, deberá firmar un acuerdo de confidencialidad y protección de datos

personales en posesión de los particulares de carácter legal para evitar cualquier tipo de distribución de información. Al término del contrato INFONAVIT atestiguará el borrado de la información de todos los equipos del proveedor involucrados en la operación del servicio con base en el procedimiento vigente del área de Seguridad Informática del INFONAVIT.

ii.- Base de Conocimientos

La base de conocimientos corresponderá a la documentación en forma estructurada de toda aquella información y conocimiento que se genera producto de la misma operación del centro, así como el generado en la solución de problemas, el ganador deberá definir un grupo de personas con el perfil suficiente para analizar y seleccionar la información a documentar en esta base de datos, para que los agentes de 1er y 2do nivel la puedan consultar en cualquier momento.

Esta información es propiedad del INFONAVIT y el ganador deberá firmar un acuerdo de confidencialidad. La información deberá ser proporcionada sin restricción ni costo alguno por el proveedor en forma inmediata cuando el INFONAVIT así lo requiera.

iii.- Estadísticas y Configuraciones

Todas las estadísticas y configuraciones de productos para el ofrecimiento del servicio a contratar, es propiedad del INFONAVIT y deberá ser proporcionada sin restricción, sin costo alguno y en forma inmediata cuando el INFONAVIT así lo requiera.

3.1.3 Calidad y Medición del Servicio

a) Auditorías y Control de Calidad

i.- Auditoría

El INFONAVIT se reserva el derecho de realizar auditorías en cualquier momento y sobre cualquiera de los procesos que involucra los servicios del presente documento, por lo que el Proveedor deberá permitir que en cualquier momento se realicen.

Estas auditorías serán practicadas en sitio por personal técnico/administrativo del área de la Gerencia Sr. de Informática del INFONAVIT.

ii.- Control de calidad

El proveedor deberá permitir que personal del INFONAVIT se involucre con el personal de Back Office que está destinado a ofrecer el servicio para realizar actividades de mejora continua y procesos de calidad, monitoreo, capacitación en la atención de cualquiera de los tipos de contacto.

iii.- Espacio Físico

El proveedor deberá contar con al menos una pantalla ubicada en el área de operación, visible para Operación y Supervisión la cual será utilizada para monitorear en línea las alertas de sistemas aplicativos a nivel nacional a través de la herramienta de monitoreo, INFONAVIT proporcionara los permisos para dar acceso a esta herramienta.

b) Indicadores de Servicio y Nivel de Servicio

El proveedor deberá cumplir con los niveles de servicio acordados en los servicios de Mesa de Ayuda y Soporte a usuarios correspondiente, para medir este cumplimiento basándose en los siguientes indicadores de servicio:

INDICADOR	QUE MIDE	FORMULA	META
Porcentaje de contactos abandonados (mensual) Nota: Las Llamadas de menos a 6 segundos no serán medidas.	El total de intentos de contactos que no fueron atendidos por el agente de 1er nivel.	Contactos abandonados entre total de contactos recibidos durante el mes	<i>% de abandono</i> Máximo 5%
Días de incumplimiento en el indicador de abandono (mensual)	El total de días en el mes en que se incumplió el indicador de abandono de 1er Nivel.	Total de días de incumplimiento en un mes	Incumplimiento Máximo 3 días
Nivel de Servicio en línea (mensual)	El tiempo que espera un contacto en línea antes de ser atendido por un agente	Contactos en línea atendidos antes de 20 segundos entre el total de contactos en línea atendidos	Satisfactorio 85% de contactos atendidos antes de 20 segundos
Días de incumplimiento en el indicador de Nivel de Servicio en línea (mensual)	El total de días en el mes en que se incumplió el indicador de Nivel de	Total de días de incumplimiento en un mes	Incumplimiento Máximo 3 días

	Servicio de 1er Nivel.		
Percepción del Usuario sobre la calidad de servicio otorgado por 1N (Mensual)	Mide la opinión del usuario que nos califica respecto al servicio proporcionado (Con base a encuestas de salida de IVR)	Total de Usuarios que opinaron "servicio bueno" entre el total de usuarios encuestados	Porcentaje de opiniones calificando "Servicio Bueno" de los usuario, acordado con el INFONAVIT Satisfactorio 90%
Eficiencia de la resolución de contactos en el 1er. nivel de soporte. (Mensual)	Mide la eficiencia y grado de resolución que tienen los agentes de primer nivel	Suma de contactos resueltos en el primer nivel entre el total de contactos entrantes	Satisfactorio 70% mínimo
Grado de accesibilidad al centro de ayuda y soporte (Mensual)	Grado de ocupación de las líneas de entrada	Promedio de ocupación de troncales en horas pico	Satisfactorio Ocupación promedio menor al 95%
Respuesta de atención de los contactos fuera de línea. (Mensual)	Tiempo de respuesta a solicitudes de correo electrónico y Formas Electrónicas	Reporte estadístico del contacto de salida con su tiempo de solución	Satisfactorio.- 80% de respuestas dentro del tiempo definido (30min.)
Días de incumplimiento en el indicador de los contactos fuera de línea (mensual)	El total de días en el mes en que se incumplió el indicador de los contactos fuera de línea 1er Nivel.	Total de días de incumplimiento en un mes	Incumplimiento Máximo 3 días

<p>% de disponibilidad del servicio mensual en horas de servicio</p>	<p>Mide el % de disponibilidad que el servicio estuvo funcionando correctamente</p>	<p>Total de horas fuera de servicio entre el tiempo total de horas del mes en la Ventana de servicio comprometido.</p>	<p>Satisfactorio 99.8 %</p>
<p>% de Efectividad en escalamientos a segundo nivel (Indicador generado por INFONAVIT usando la Herramienta de Gestión)</p>	<p>Mide el % de efectividad de incidentes escalados correctamente a los siguientes niveles de atención</p>	<p>Total de Incidentes escalados correctamente entre cantidad total de incidentes escalados</p>	<p>Satisfactorio 95%</p>
<p>Envío de notificación al usuario final informando incidente Recuperado</p>	<p>Tiempo para envío de notificación al usuario final (Indicador generado por INFONAVIT usando la Herramienta de Gestión)</p>	<p>Total de Incidentes notificados de recuperación entre el total de incidentes Recuperados</p>	<p>Satisfactorio 90% Incidentes notificados antes de 1 hr después de su Recuperación</p>

<p>Envío de notificación al usuario final solicitando evidencia adicional</p> <p>(Mensual)</p>	<p>Tiempo para envío de notificación al usuario final solicitando evidencia adicional</p> <p>(Indicador generado por INFONAVIT usando la Herramienta de Gestión)</p>	<p>Total de Incidentes notificados solicitando evidencia adicional vs total de incidentes con requerimiento de información adicional</p>	<p>Satisfactorio 80% Incidentes notificados antes de 1 hr después del requerimiento de información adicional</p>
<p>Rotación Personal</p> <p>(Mensual)</p>	<p>Índice de rotación de personal asignado a la operación del servicio</p>	<p>Relación de personas que dejaron de laborar entre el total de personas asignadas a la operación del servicio</p>	<p>Satisfactorio Menor al 15% de rotación.</p>

Para cumplir con el indicador de Percepción del usuario sobre la calidad del servicio, se requiere que por cada contacto se solicite la dirección de correo electrónico del usuario para el envío automático o manual de un correo electrónico con una encuesta de satisfacción al cierre del incidente, esta acción

podrá ser solicitada por el INFONAVIT sin costo adicional.

Posterior a la fase de implantación, la falta de incumplimiento a los indicadores anteriores, serán consideradas incumplimiento al contrato, si se presenta cualquiera de los siguientes escenarios:

1. Si se registra un mes con 5 o más indicadores con incumplimiento
2. Si se presentan 2 meses consecutivos con 3 o más indicadores con incumplimiento en cada mes
3. Si se presentan 3 meses distribuidos en un periodo de 12 meses, con 4 o más indicadores con incumplimiento.

c) Reportes

El centro de contacto deberá generar los reportes concernientes a:

INFONAVIT podrá requerir algunos reportes adicionales, con el contenido y periodicidad que se requiera en conjunto con el proveedor de ser necesario.

La entrega de estos reportes serán medidos de acuerdo a:

1. Puntualidad de entrega de reportes: % de reportes entregados o publicados dentro de los plazos establecidos.
2. Precisión: Tasa de errores detectados en reportes entregados

Nota: El proveedor deberá permitir el acceso al personal de la Gerencia Sr. de Informática del INFONAVIT a los sistemas que generen estadísticas de atención en los casos en que estos no sean proporcionados por el INFONAVIT, para posibles auditorias o controles.

d) Monitoreo y Calidad

El ganador deberá proporcionar al INFONAVIT la tecnología para habilitar el acceso al monitoreo en línea y de forma remota de los agentes de primer nivel.

El proveedor deberá proporcionar una herramienta al INFONAVIT para gestionar y monitorear en línea los agentes remotos.

El proveedor deberá habilitar un buzón de quejas del servicio que presta, la información generada en este buzón deberá de ser clasificada, organizada y entregada a la Gerencia Sr. de Servicios de Informática para su diagnóstico y toma de decisiones para mejora del servicio, este buzón de quejas será seleccionado desde la solución propuesta y será transferido a un agente el cual llenara un formato definido por la Gerencia Sr. de Servicios de Informática.

Se deberá habilitar el acceso en sitio o remoto al personal de INFONAVIT para monitoreo en línea de flujo de llamadas y contactos.

El ganador deberá contar con un área de calidad interna la cual deberá evaluar la calidad de:

1. Llamadas de entrada
2. Llamadas de salida
3. Atención de incidentes (back office)
4. Atención de chat
5. Atención de correo electrónico
6. Calidad de respuestas de recuperación del 2º y 3er nivel
7. Calidad de escalamiento de incidentes

Esta área deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Deberá retroalimentar a los asesores telefónicos de todas y cada una de las evaluaciones donde se genere cualquier tipo de alertamiento, sin importar el resultado de la misma. Las retroalimentaciones que así lo ameriten deberán tener el plan de trabajo y el resultado de las mismas con la firma de aceptación de cada asesor.
2. Cada asesor tendrá su expediente de calidad donde se incluirán los compromisos de mejora de cada asesor y que será manejado por el área de Calidad Interna del Proveedor.
3. El proveedor deberá monitorear al menos 2 contactos diarios por agente los cuales deberán ser evaluados conforme a la cedula de monitoreo y mejora continua que el INFONAVIT proponga, de este esquema la evaluación de los asesores deberá ser igual o superior al 90% en la calificación de su desempeño. Estas grabaciones deberán estar almacenadas en medios electrónicos y se deberán poner a disposición del personal de INFONAVIT.
4. El proveedor deberá garantizar que la calidad de atención y conocimiento de los productos de cada asesor telefónico esté alineado a los procesos definidos y de acuerdo al nivel de experiencia en el que se encuentre.
5. El área de calidad del Proveedor estará sujeta a una calibración mensual la cual será efectuada por parte de INFONAVIT, y no debe tener una diferencia en los resultados de ambas áreas, mayor al 10%. En caso de que no se cumpla esta condición, se revisará cual es el consultor de calidad con el porcentaje mayor al estipulado y se le generará un alertamiento y con 3 alertamientos al mismo consultor dentro del mismo mes, se solicitara separarlo de la Campaña.
6. Las calibraciones se podrán realizar en las instalaciones del INFONAVIT así como en las instalaciones del Proveedor.
7. Cuando las calibraciones sean en las instalaciones del Proveedor, éste deberá proporcionar todo lo necesario (sala, cañón, bocinas, cédulas de monitoreo) para que se puedan realizar sin ningún contratiempo.
8. El INFONAVIT se reserva el derecho a realizar visitas a las instalaciones del Proveedor sin previo aviso para revisar temas relacionados a la calidad y a la forma de operar, estando obligado el Proveedor a recibir al personal de INFONAVIT y proporcionarle las herramientas necesarias para realizar monitoreos, (diademas, cedula de monitoreo, etc.) presencial, en línea, o

grabados.

9. Todos los servicios que brinde el Proveedor a la campaña de INFONAVIT podrán ser monitoreados y evaluados por la Gerencia CASIA.

La Gerencia Sr. de Servicios de Informática podrá: actualizar, sustituir o modificar los procesos que se definan para la mejora del servicio.

3.2 Soporte a usuario Final

La Gerencia Sr. Servicios de Informática requiere del proveedor, la atención oportuna bajo el nivel de servicio descrito en tabla 1 para incidentes y solicitudes, descritas en este documento. El alcance de estos servicios está relacionado con las solicitudes y fallas asignadas para su atención respecto a los servicios que presta la Gerencia antes mencionada, en todas las oficinas del INFONAVIT dentro de territorio nacional, asignados para su atención mediante solicitud o incidente de falla.

3.2.1 Atención a incidentes.

La atención a solicitudes y soporte a fallas relacionadas con los servicios que presta la Gerencia Sr. Servicios de Informática, descrita en este documento estará considerada sin que represente cobros extras por los servicios descritos. Estos servicios cubrirán todo el equipo de cómputo, periféricos y telefonía, asignado a empleados de INFONAVIT tal como se detalla a continuación:

- Equipo de cómputo y periféricos

Donde el proveedor al recibir solicitudes de atención aplicara el nivel de servicio descrito en la tabla 1.

- Soporte de Primer Nivel para diagnóstico de fallas en aplicativos del INFONAVIT.
- Soporte en actividades por solicitud:
 - Atención a solicitudes programadas de equipos de cómputo relacionadas con ajuste de software, reinstalación de sistema operativo, y movimiento de equipos.
 - Atención a solicitudes de usuarios VIP sin programación previa. **El ganador deberá proporcionar un número de teléfono celular para contactar directamente al responsable(s) de este servicio.**
 - Al término de las actividades encomendadas el proveedor entregará una relación de la cantidad de solicitudes atendidas por ubicación. La Gerencia Sr. Servicios de Informática podrá solicitar este apoyo en los casos que lo crea conveniente sin que se genere un costo extra.
- El ganador dará atención bajo el nivel de servicio definido en la tabla 1, a las solicitudes e incidentes de falla asignados, considerando un primer contacto de forma remota o en sitio.
- El proveedor asignara a su personal ropa distintiva e identificación

personal que muestre el logo de la empresa que representa para ser reconocido fácilmente por el personal de INFONAVIT como personal de soporte

- Así mismo, el proveedor asignará personal en sitio para atender las solicitudes e incidentes en las oficinas Centrales del INFONAVIT así como en las 32 Delegaciones del INFONAVIT, y en caso de ser necesario, asistencia en sitio en los todos los 84 CESIS durante toda la vida del contrato. La Gerencia Sr. de Servicios de Informática proporcionará los espacios necesarios para el personal asignado.
- Se considera un encargado en sitio en las oficinas centrales del INFONAVIT, quien tendrá a su cargo el seguimiento diario de las solicitudes e incidentes que se le escalen, personal administrativo para la asignación y recuperación de los incidentes en el sistema y personal de atención de incidentes y solicitudes para:
 - -Generar y aplicar las soluciones a incidentes conforme se le indique en -las guías de atención
 - Seguir en cada atención asignada, el flujo definido para la atención de solicitudes e incidentes
 - Corregir en su personal las desviaciones que se presenten en la atención que se proporcione al empleado de INFONAVIT, acatando los flujos y guías entregadas para su aplicación.
 - Asegurar que el personal a su cargo y asignado para la atención se dirija de forma respetuosa y formal con los usuarios a quienes atienda y le reporte cualquier irregularidad que se presente para que sea resuelta adecuadamente.
- El ganador firmará una carta compromiso para cuidar y dar uso adecuado a las herramientas, equipo de cómputo, accesorios, mobiliario, software y en general cualquier activo propiedad de INFONAVIT durante la vigencia del contrato.
- El proveedor solo podrá hacer uso de lo descrito en el punto anterior dentro de las instalaciones y edificios del INFONAVIT, considerándolo como apoyo para la realización las actividades solicitadas.
- El proveedor se asegurará de contar con las herramientas y medios para transportar el equipo personal de cómputo dentro de las instalaciones del INFONAVIT
- El proveedor contara con acceso a la red de INFONAVIT para asegurar la atención de solicitudes e incidentes de falla, para revisar los incidentes asignados y realizar pruebas que permitan la solución de los incidentes asignados.
- El proveedor entregara a la Gerencia Sr. Servicios de Informática la relación del equipo de cómputo asignado a su personal con características similares al equipo del INFONAVIT para darlo de alta conforme los lineamientos de seguridad vigentes. El personal del proveedor asegurará el conocimiento completo del hardware y software que lo compone y facilitará la identificación de las fallas, el diagnóstico y solución de los incidentes de falla asignados al usar un equipo de características similares al que atiende y repara.

3.2.2 Gastos de seguros, transportes y viáticos.

EL ganador deberá ajustarse a las políticas de gastos de viaje vigentes del INFONAVIT.

3.2.3 Nivel de Servicio

El tiempo de solución iniciara al momento de asignar la solicitud al proveedor, quien realizara las actividades encomendadas como se describe en la tabla siguiente:

Tabla 1

Atención a Incidente/Solicitudes	
Ventana de servicio*	Lunes a Viernes 08:00 – 18:00
Ventana de servicio VIP	Lunes a Viernes 08:00 – 20:00
Tiempo de atención a incidentes	15 minutos
Tiempo de asistencia para incidentes en sitio para localidades remotas	Día siguiente
Nivel de servicio en la Atención a Incidentes.	98 %
Nivel de servicio en la Atención a Solicitudes	98 %
Tiempo de atención a solicitudes	1 hora
Tiempo de asistencia para solicitudes en sitio para localidades remotas	2 días naturales

Para el último fin de semana de cada mes, el horario de soporte deberá ser: Viernes a Domingo 24 hrs, es decir, el soporte inicia el viernes a las 20:00 y concluye el lunes a las 00:00 hrs y reinicia el mismo lunes a las 08:00, retomando el horario normal.

El horario de servicio y atención en días hábiles o laborables en el INFONAVIT, es a partir de las 8:00 de la mañana y hasta las 18:00 horas, aplicando de igual forma para todos los estados de la república, considerando las zonas y horarios de cada entidad.

Para atención especial a usuarios VIP se considerara mínimo una persona con horario extendido hasta las 20:00 horas. Se podrá solicitar la atención del proveedor fuera de estos horarios y días definidos no hábiles para el INFONAVIT, si así se requiere durante la vida del contrato sin costo extra para el INFONAVIT.

3.2.4 Matriz de Escalación

El proveedor deberá proporcionar al INFONAVIT una matriz de escalamiento del área de soporte, que incluya un ejecutivo de servicio como responsable con teléfono directo y correo electrónico. Con la finalidad de que el Ejecutivo de la Gerencia de servicios de Informática del INFONAVIT se comuniquen directamente con un ejecutivo de servicio de soporte.

3.2.5 Soporte a incidentes

La Gerencia Sr. Servicios de Informática asignará incidentes al proveedor, a través de una herramienta web (acceso vía internet) para su atención, seguimiento y solución considerando que los incidentes pueden ser atendidos de acuerdo a la Tabla 1, vía telefónica, por acceso remoto y atención en sitio. En esta herramienta el proveedor deberá documentar el proceso de atención definido como:

- Descripción de la falla
- Diagnóstico, tiempo de recuperación y acciones de disponibilidad
- Tipo de reparación a realizar y/o solución mediante pantallas para documentar el proceso en caso de ser una falla recurrente.
- Detalles sucedidos en la atención prestada al usuario que reporto la falla.

Para la atención de los incidentes asignados, el proveedor verificará y registrará los siguientes datos:

- Marca
- Modelo
- Número de serie
- Inventario.
- Ubicación del equipo (domicilio, ciudad o localidad).
- Nombre y adscripción del usuario resguardatario del equipo.
- Descripción de la falla

Si faltara alguno de los datos anteriores y que sean determinantes para llevar a cabo la atención se regresaran al nivel anterior dentro del sistema asignado por la Gerencia Sr. Servicios de Informática para que sean completados.

El incidente asignado podrá regresarse al nivel anterior, describiendo que el tipo de falla no es sensible de atención por el proveedor, cuando se identifique que la falla se relacione con una atención diferente a la descrita en este contrato.

La Gerencia Sr. Servicios de Informática solo podrá reconocer como “reporte cerrado o concluido por el proveedor”, aquel que haya sido firmado de conformidad por el usuario final responsable del equipo donde se presentó la falla, o en su caso por personal de soporte en la delegación o de la propia gerencia además de considerar que el

proveedor atenderá cualquier incidente de falla o daño al hardware y software de los equipos pc del INFONAVIT y los accesorios y componentes conectados a él como un ente único sin considerar costo extra para el Gerencia Sr. Servicios de Informática.

La Gerencia Sr. Servicios de Informática dará las facilidades Técnicas de acceso a Internet tanto en oficinas centrales, delegaciones y en su caso CESIS.

El ganador considerará dentro de la atención a incidentes

- Atención a solicitudes de usuarios VIP sin programación previa, la atención debe de ser inmediata por personal altamente capacitado en equipos con sistemas Microsoft OS, MAC OSX, IOS y Android, este tipo de solicitudes podrán ser mediante chat, llamada telefónica o correo electrónico y solo podrán ser atendidas por el personal autorizado posterior a la atención será generado el incidente para su documentación.

El proveedor deberá proporcionar un número de teléfono celular para contactar directamente al responsable(s) de este servicio.

- Atención a solicitud de apoyo en sitio o remoto a problemas relacionados con ataques unitarios o masivos de virus (malware). La atención debe de ser inmediata por personal capacitado en la detección y anulación de software mal intencionado que afecte al parque informático del INFONAVIT.este tipo se solicitudes podrán ser mediante chat, llamada telefónica o correo electrónico, posterior a la atención será generado el incidente para su documentación.

La atención a kioscos NCR Modelos: EP41, EP42 y 7404, consistirá en revisar el estado físico del Kiosco, conexión a la energía eléctrica, conexión de red y su navegación, la generación del diagnóstico y en general solución a fallas que guarde el Kiosco.

Aplicando lo anterior y los niveles que apliquen en la tabla 1 para todos los equipos que tengan funcionalidad de kioscos.

La falta de cumplimiento a los indicadores mencionados serán consideradas incumplimiento al contrato, si se presentan cualquiera de los siguientes escenarios:

- Se termine un mes con los indicadores incumpliendo el nivel definido.
- Se presenten 2 meses consecutivos con 2 o más indicadores con incumplimiento en cada mes.
- Si se presentan 3 meses distribuidos en un periodo de 12 meses,

con 2 o más indicadores con incumplimiento.

3.2.6 Requerimientos complementarios que el proveedor debe cumplir

a) Nivel de Soporte básico:

Personal que cuenta con los conocimientos de computadoras personales:

- Formateo
- Instalación de paquetería en los Sistemas Operativos utilizados en los equipo de cómputo personal del INFONAVIT.
- Diagnóstico de fallas en Hardware y software
- Recuperación de información
- Conocimiento y dominio de paquetería de computadoras personales en el software Microsoft Office
- Configuración de redes inalámbricas y cableadas.

b) Nivel de Soporte avanzado:

- Personal con dominio y conocimientos para diagnosticar cualquier falla en hardware y software
- Dominio a nivel avanzado de instalación de paquetería de oficina en los diferentes sistemas operativos y de soluciones rápidas a nivel de Redes.
- Nivel Administrativo: Personal a cargo de la administración del personal asignado, personal encargado de la administración y seguimiento a incidentes y solicitudes, escalamiento y cierre.

3.3 Entregables

3.3.1. Mesa de Ayuda y Soporte.

#	Reportes Estadísticos
	<p>La solución propuesta del proveedor deberá generar los siguientes tipos de reportes, así como permitir el acceso al personal del INFONAVIT para su validación:</p> <p>Para los grupos de primer nivel en línea</p> <p>Diario, por hora, por grupo el cual contenga al menos los siguientes campos:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Numero de contactos totales recibidos • Número de contactos totales atendidos • Número de llamadas contestadas en la solución propuesta del proveedor • Total de minutos de la solución propuesta (Considerando fracciones de minuto de hasta 1 segundo) • Total de llamadas recibidas por grupo • Total de llamadas contestadas por grupo • Número de incidentes abandonados • Porcentaje de abandono • Promedio de duración de contacto • Promedio de duración en cola de espera • Tiempo Promedio de contestación de incidentes. • Número de incidentes atendidos dentro de nivel de servicio • Número de incidentes atendidos fuera de nivel de servicio • Total de minutos atendidos (Considerando fracciones de minuto de hasta 1 segundo) • Tiempo en espera • Total de incidentes transferidos • Total de llamadas de salida, locales, larga distancia • Total de minutos de llamadas de salida local • Total de minutos de llamadas de salida larga distancia • Ocupación de la solución propuesta <p>Semanal, por hora, por grupo el cual contenga al menos los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de incidentes atendidos • Número de llamadas contestadas en la solución propuesta • Total de minutos la solución propuesta (Considerando fracciones de minuto de hasta 1 segundo) • Total de llamadas recibidas por grupo • Total de llamadas contestadas por grupo • Número de incidentes abandonados • Promedio de duración de incidentes • Promedio de duración en cola de espera • Tiempo Promedio de contestación de incidentes.
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de abandono • Número de incidentes atendidos dentro de nivel de servicio • Número de incidentes atendidos fuera de nivel de servicio • Porcentaje de nivel de servicio • Total de minutos atendidos (Considerando fracciones de minuto de hasta 1 segundo) • Tiempo en espera • Total de incidentes transferidos • Total de llamadas de salida, locales, larga distancia • Total de minutos de llamadas de salida local • Total de minutos de llamadas de salida larga distancia • Ocupación de la solución propuesta <p>Mensual, por día, por grupo el cual contenga al menos los siguientes campos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de incidentes atendidos • Número de llamadas contestadas en la solución propuesta • Total de minutos de la solución propuesta (Considerando fracciones de minuto de hasta 1 segundo) • Total de llamadas recibidas por grupo • Total de llamadas contestadas por grupo • Número de incidentes abandonados • Promedio de duración de incidentes • Promedio de duración en cola de espera • Tiempo Promedio de contestación de incidentes. • Porcentaje de abandono • Número de incidentes atendidos dentro de nivel de servicio • Número de incidentes atendidos fuera de nivel de servicio • Porcentaje de nivel de servicio • Total de minutos atendidos (Considerando fracciones de minuto de hasta 1 segundo) • Tiempo en espera • Total de incidentes transferidos • Total de llamadas de salida, locales,
--	--	---

	<p>larga distancia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Total de minutos de llamadas de salida local • Total de minutos de llamadas de salida larga distancia • Ocupación de la solución propuesta <p>Con base a los campos de estos reportes se podrá calcular el pago del servicio de este rubro.</p>
4	Información estadística fuente mensual por día, extraída directamente de la plataforma tecnológica utilizada por el proveedor para atención de contactos.
5	Justificación de variaciones en volumetría de contactos recibidos en el CASIA, considerando como información fuente los estadísticos que genera la plataforma tecnológica utilizada por el proveedor para atención de contactos y la herramienta de gestión de Incidentes.

La periodicidad de entrega de estos reportes y justificación será a mes vencido los primeros 3 días hábiles del mes inmediato siguiente.

3.3.2 Soporte a usuario final

El proveedor entregara la documentación siguiente como parte del proceso administrativo del cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el presente contrato.

#	Concepto	Cantidad	Fecha de entrega	Responsable de validar el entregable	Métrica
1	Base de datos en Excel de seguimiento a atención de incidentes/solicitudes al terminar la jornada.	1	Diario (Días hábiles) durante la vigencia del contrato	Gerencia. Sr. Servicios de Informática	reporte
2	Reporte Semanal del estado que guardan los indicadores	1	Todos los lunes durante la vigencia del contrato	Gerencia. Sr. Servicios de Informática	reporte

3	Reporte mensual en formato electrónico con archivo de extensión .PDF de todos los incidentes/solicitudes atendidos	1	3 días máximo posterior al fin del periodo	Gerencia. Sr. Servicios de Informática	reporte
4	Reporte gerencial mensual de indicadores del total de solicitudes e incidentes atendidos en tiempo y fuera de tiempo	1	3 días hábiles máximo posterior al fin del periodo	Gerencia. Sr. Servicios de Informática	reporte

3.4 Recursos Humanos

3.4.1 Contratación y Responsabilidad del Personal

El ganador asumirá toda la responsabilidad sobre el personal que emplea, sin que exista vínculo laboral alguno con INFONAVIT. Por lo tanto, la dependencia jurídica funcional de estos trabajadores será del proveedor.

Todo personal destinado al servicio de INFONAVIT deberá tener una cláusula en su contrato de trabajo que lo obligara a mantener la confidencialidad de la información utilizada en el servicio.

Todo el personal contratado para brindar el servicio correspondiente por parte del Proveedor, deberá estar sujeto a un contrato con el esquema de nómina, ya sea por el mismo Proveedor o un tercero, el INFONAVIT no tendrá responsabilidad de ningún tipo.

a) Perfil del Personal que Operará la Mesa de Ayuda

- El personal que se requiera para los servicios que INFONAVIT solicite, deberá ser proporcionado por el Proveedor (capacitadores, asesores, supervisores).
- El Proveedor tendrá 10 días hábiles después de la notificación de la formalización del contrato para presentar ante INFONAVIT el personal para comenzar la capacitación que recibirá de primera mano (Capacitadores).

- El Proveedor deberá proporcionar un análisis de perfiles exitosos para el mejoramiento continuo de los perfiles definidos por el INFONAVIT. Este análisis debe ser con corte trimestral.
- El Proveedor deberá mostrar los expedientes de estas personas a los supervisores del INFONAVIT que se señale para esta actividad en donde se muestre que cumplen con los perfiles solicitados para cada función a más tardar dentro de los 5 días posteriores al inicio de la capacitación de cada generación.
- Si alguna persona no cumple con el perfil, se solicitará sea retirado de la capacitación.
- El Proveedor deberá de garantizar la confidencialidad de la información, así como su buen uso acorde al objetivo de la contratación; el personal asignado a la Campaña deberá contar en su contrato con una cláusula de confidencialidad.
- El ganador deberá entregar a INFONAVIT los Reportes al inicio de la capacitación de inducción, con nombre completo, CURP y RFC al igual que las bajas al término de ésta.
- El ganador deberá entregar un reporte de bajas de todo el personal que preste sus servicios en la Campaña INFONAVIT un día después de firmar su renuncia.

El esquema operativo será el que la Gerencia Sr. Servicios de Informática defina y será comunicado al ganador en forma escrita. La operación deberá tener la siguiente estructura:

- Un gerente o ejecutivo de Campaña.
- Un staff de capacitación
- Supervisores de operación, que cubran la ventana de servicio.
- Supervisores de calidad, que cubran la ventana de servicio y con los monitores necesarios para cubrir los requerimientos de monitoreo.

i. Perfil del asesor telefónico.

- Experiencia mínima de 3 meses en puesto similar en atención telefónica.
- Técnico egresado, Estudiante de Licenciatura en Sistemas, Telecomunicaciones, Informática, Computación, Administración, Finanzas o áreas afines o personal con experiencia en la Campaña INFONAVIT con un mínimo de 6 meses (Demostrable).
- Conocimientos del Hardware, Sistema Operativo y Paquetería de PC's
- Actitud de servicio, facilidad de expresión, adaptabilidad,

capacidad para realizar tareas repetitivas, cortesía, tolerancia, capacidad de aprender.

ii.- Perfil del supervisor de operación.

- Experiencia en puesto similar en atención telefónica y/o en la Campaña INFONAVIT con un mínimo de 1 año (Demostrable).
- Capacidad de coordinar grupos.
- Técnico en Sistemas, Telecomunicaciones, Informática, Computación, Administración, Finanzas o carreras afines.
- Conocimiento especializado del Hardware, Sistema Operativo y Paquetería de las PC's
- Actitud de servicio, facilidad de expresión, adaptabilidad, capacidad para realizar tareas repetitivas, cortesías, tolerancia y capacidad de detectar las necesidades del cliente en forma rápida y eficaz, manejo de internet, capacidad de aprender, negociación.

iii.- Perfil del supervisor de calidad.

- Experiencia en puesto similar en atención telefónica y/o en la Campaña INFONAVIT con un mínimo seis meses. Experiencia mínima de 6 meses en áreas de calidad y monitoreo
- Capacidad de coordinar grupos.
- Titulado o pasante en Administración, Sistemas, Telecomunicaciones, Informática, Computación o carreras afines.
- Conocimiento especializado del Hardware, Sistema Operativo y Paquetería de las PC's
- Conocimiento general de procesos.
- Actitud de servicio, facilidad de expresión, adaptabilidad, capacidad para realizar tareas repetitivas, cortesías, tolerancia y capacidad de detectar las necesidades del cliente en forma rápida y eficaz, manejo de internet, capacidad de aprender, negociación.

b) Perfil del Personal que Operará el Soporte Técnico a usuario final.

- El personal que se requiera para los servicios que INFONAVIT solicite, deberá ser proporcionado por el Proveedor en cada una de las Delegaciones.
- El Proveedor deberá mostrar los expedientes de estas personas a los supervisores del INFONAVIT que se señale para esta actividad en donde se muestre que cumplen con los perfiles solicitados para

cada función.

- El Proveedor deberá de garantizar la confidencialidad de la información, así como su buen uso acorde al objetivo de la contratación; el personal asignado a la Campaña deberá contar en su contrato con una cláusula de confidencialidad.
- El Proveedor deberá entregar un reporte de bajas de todo el personal que preste sus servicios en las Delegaciones del INFONAVIT un día después de firmar su renuncia.

i. Perfil del Personal de Soporte Técnico en Delegaciones

- Experiencia mínima de 3 meses en Soporte Técnico.
- Técnicos egresados o Estudiante de Licenciatura de 5° semestre o superior de las especialidades de: Sistemas, Telecomunicaciones, Informática, Computación o áreas afines.
- Conocimientos del Hardware, Sistema Operativo y Paquetería de PC's
- Actitud de servicio, facilidad de expresión, adaptabilidad, capacidad para realizar tareas repetitivas, cortesías, tolerancia, capacidad de aprender.
- Conocimientos de asesoría, diseño, administración, instalación y mantenimiento de infraestructura auxiliar, redes locales, comunicaciones y equipo de cómputo personal.
- Coordinar las incidencias que se presente con otros proveedores del DELEGACIÓN DEL INFONAVIT que aprovisionen un servicio que afecte a la operación oportuna en materia de TICS.
 - Canalizar adecuadamente la solución de problemas de diferentes procesos de TIC.
 - Participar en la planeación, gestión e implementación de sistemas y redes de comunicación.
 - Diseñar e implementar controles de gestión de TICS en la DELEGACIÓN DEL INFONAVIT.
 - Documentar acciones preventivas y correctivas en el área de TIC del DELEGACIÓN DEL INFONAVIT.
 - Asesoría técnica en materia de acceso a la red así como en cómputo personal.
 - Elaborar reportes periódicos de administración de incidencias.
 - Manejar procesos de logística para el mejoramiento del servicio de soporte técnico
 - Coadyuvar con personal del DELEGACIÓN DEL INFONAVIT a la consultoría en la implementación de sistemas.
 - Coadyuvar a la resolución de problemas en materia de telefonía, voz, datos y video.

INFONAVIT podrá reservarse el derecho de evaluar los conocimientos y habilidades del personal que se asigne a un puesto para la atención de los servicios solicitados, con el objetivo de aceptar o no a los candidatos.

El proveedor asumirá toda la responsabilidad sobre el personal que emplea, sin que exista vínculo laboral alguno con INFONAVIT. Por lo tanto, la dependencia jurídica y funcional de estos trabajadores será del proveedor.

3.4.2 Capacitación y/o actualización

a) Para el Servicio de Mesa de Ayuda.

El INFONAVIT otorgará la capacitación correspondiente a los instructores que el proveedor designe, los cuales capacitarán al resto de los asesores, con la finalidad de tomar la autonomía de la capacitación, esto se realizará en las instalaciones del proveedor.

i.-Requerimientos de Capacitación

- El ganador será responsable de la asistencia de los capacitadores a las reuniones que genere INFONAVIT para la actualización de temas. INFONAVIT es el encargado del control de asistencia.
- El ganador será responsable de entregar el esquema y plan de capacitación que realizará en donde se detalle el proceso de réplica interno. Éste deberá ser validado por INFONAVIT por lo que el Proveedor deberá contar con los recursos humanos necesarios para cubrir la capacitación inicial y subsecuente.
- El ganador debe entregar su plan para capacitar en habilidades telefónicas a los asesores telefónicos, el cual será validado por el INFONAVIT.
- Finalizada cada capacitación inicial será obligatorio aplicar una evaluación de cada tema expuesto, en donde la calificación mínima aprobatoria para asesores y consultores de calidad será de 8.0 y para supervisores operativos y calidad de 9.0. En caso de no obtener las calificaciones aprobatorias, el recurso no podrá integrarse a la campaña hasta que haya re-cursado y aprobado la capacitación, lo cual solo tendrá una 2da oportunidad. El INFONAVIT es el encargado de llevar a cabo este control.
- Finalizada cada capacitación subsecuente (nuevos productos, retroalimentación, etc.) será obligatorio aplicar una evaluación de cada tema expuesto, en donde la calificación mínima aprobatoria para asesores y consultores de calidad será de 8.0 y para supervisores operativos y calidad de 9.0. En caso de no obtener las calificaciones

aprobatorias, el recurso deberá ser monitoreado de manera especial y en un plazo de 3 días deberá volver a tomar la capacitación y aprobar de lo contrario será acreedor a una acta administrativa por parte del proveedor y tendrá una 3era y última oportunidad para presentar su evaluación de no aprobarla no podrá integrarse a la campaña nuevamente. La Gerencia Sr. Servicios de Informática es la encargada de llevar a cabo este control.

- Se rechazará para nuevos ingresos a la campaña de INFONAVIT al personal que en dos ocasiones consecutivas obtenga resultados inferiores en los exámenes a: 8.0 para asesores y 9.0 para consultores de calidad y supervisores.
- Los exámenes podrán ser proporcionados por la Gerencia Sr. Servicios de Informática y en algunos casos por el proveedor.

Nota: Para los casos de reingresos a la campaña o incorporaciones de nuevos asesores que ya cuentan con experiencia en la campaña de INFONAVIT es obligatorio que aprueben la evaluación de todos los temas para que sean incorporados a la operación.

- El ganador deberá presentar a la Gerencia Sr. Servicios de Informática el esquema y plan de capacitación que efectuará para asegurar los niveles de servicio requeridos por el INFONAVIT al iniciar cada nueva generación o réplica de nuevos productos, para esto último sin la afectación en la operación.
- El personal del ganador deberá realizar la atención de cada llamada de acuerdo al procedimiento establecido por INFONAVIT y descrito en sus procedimientos, capacitaciones, noticias y/o avisos que se hagan a través de cualquier medio electrónico.
- La Gerencia Sr. Servicios de Informática será responsable de diseñar un examen semestral, para ser aplicado a asesores, supervisores, consultor de calidad y los propios capacitadores.
- El Proveedor es responsable de aplicar a través del medio que defina la Gerencia Sr. Servicios de Informática estas evaluaciones en donde por lo menos el 95% de los recursos destinados a la Campaña deben realizarlo de acuerdo al plan.
- El 90% de los recursos que presenten los exámenes semestrales deberán obtener una calificación mínima aprobatoria para asesores y consultores de calidad de 8.0 y para supervisores de 9.0.
- En caso de no cubrir con el punto anterior el ganador deberá presentar de manera inmediata el plan de reforzamiento para garantizar los conocimientos y manejo de la Campaña realizando un

nuevo examen.

- El ganador deberá proporcionar las facilidades para que la Gerencia Sr. Servicios de Informática evalúe a todo el personal externo (operativo, calidad y capacitación) con base en exámenes diseñados por INFONAVIT en el momento que se considere necesario, que servirá para reforzar el conocimiento.
- El ganador es responsable de que asista el staff de capacitación a las capacitaciones y/o actualizaciones de los productos así como para nuevos servicios, las cuales se llevarán a cabo en las instalaciones del INFONAVIT y/o proveedor, en periodos no mayores a 6 meses.
- Proporcionar nombre completo y RFC de las personas que se integren al servicio una semana después de iniciar la capacitación, para tramitar las claves correspondientes de los sistemas de INFONAVIT para que cuenten con ellas antes de que comiencen a operar, previo visto bueno del personal de la Gerencia Sr. Servicios de Informática responsable.
- Entregar por conducto del frente del staff de capacitación un reporte de las evaluaciones del personal de nuevo ingreso a la Gerencia Sr. Servicios de Informática con los siguientes datos:
 - Nombre de los cursos
 - Nombre completo del recurso
 - RFC del recurso
 - Servicio en el que estará asignado el recurso
 - Supervisor
 - Calificación
 - Turno.
- El ganador debe contar con los exámenes en papel o en formato web de acuerdo a como lo defina INFONAVIT con posibilidades de ser auditados según requerimiento del INFONAVIT.

Nota: Únicamente para la capacitación de los temas del primer grupo de calidad y monitoreo estarán a cargo de la Gerencia Sr. Servicios de Informática; las siguientes capacitaciones en este mismo rubro, serán responsabilidad del ganador.

ii.- Indicadores del Personal en la Capacitación

- Calidad de capacitación para asesores iniciales: el 90% de los asesores que ingresen a la Campaña deben llegar al Resultado de Monitoreo de Calidad en el segundo mes de operación.
- Cumplimiento de plan de capacitación definido: 95% de

capacitaciones completadas deben estar dentro de los plazos acordados en dicho plan.

Nota: Estos indicadores al igual que los anteriores deberán ser proporcionados y evidenciados por el Proveedor en forma semanal y mensual y serán en todo momento auditables por el INFONAVIT.

b) Para el Servicio de Soporte a usuarios

Soporte a equipamiento de usuario final, La Gerencia Sr. Servicios de Informática entregara al inicio del contrato al proveedor participante los flujos de atención, guías y checklist básicos de atención, para su conocimiento y aplicación, durante la vigencia del contrato en conjunto se llevara a cabo la generación de nuevas guías para mejorar la atención diaria a solicitudes e incidentes que se le asignen. La documentación generada podrá ser revisada y actualizada conforme las necesidades del INFONAVIT, notificando al ganador para su implementación en un tiempo no mayor a 15 días naturales a partir de la entrega de dicha actualización.

Se realizara por parte de la Gerencia Sr. Servicios de Informática, un seguimiento diario de los incidentes asignados para la atención por el proveedor buscando asegurar o superar el nivel de servicio definido por cada indicador y permitiendo identificar las oportunidades de mejora mediante nuevas guías para en conjunto con la Gerencia Sr. Servicios de Informática se corrijan.

4 Vigencia

La formalización de estos servicios se realizará bajo la firma de un contrato de prestación de servicios con una vigencia de 3 años, contados a partir de la firma del contrato.

5 Forma de Pago

El pago será en moneda nacional, en una sola exhibición contra entregable, previa validación y visto bueno de la Gerencia Sr. Servicios de Informática.

Los pagos al proveedor son a mes vencido durante la vigencia del contrato, debiendo entregar:

#	Concepto	Cantidad	Fecha de entrega	Responsable de validar el entregable	Otros
1	Factura original en y electrónica	1	5 días máximo posterior al fin del periodo	Gerencia. Sr. Servicios de Informática	
2	Formato de evaluación del servicio	1	5 días máximo posterior al fin del periodo	Gerencia. Sr. Servicios de Informática	

El incumplimiento en cualquier indicador generará una deducción del 2.5 % por cada indicador de la facturación mensual, y no podrá deducir más del 10% de la facturación mensual.

7 Perfil de los proveedores participantes.

7.1 Constitución de la Empresa y referencias

Para acreditar la constitución de la empresa, se deberá presentar el original y copia de su acta constitutiva, con domicilio en el área metropolitana de la Ciudad de México, lo cual se confirmará con la visita que el INFONAVIT realice a sus instalaciones.

El no cumplir con lo establecido 9 Matriz de Evaluación será motivo de descalificación. (Aclaración 2 de la convocante)

El proveedor no deberá subcontratar a otro proveedor para fines de la entrega de los servicios. Esto lo demostrará firmando carta compromiso y mostrando carta de afiliación al IMSS de sus empleados que participen en la entrega de los servicios.

El proveedor deberá presentar una carta del fabricante donde se acredite ser Distribuidor autorizado de la solución tecnológica propuesta y que cuenta con la capacidad técnica en el soporte, instalación y mantenimiento de la solución en materia de hardware y software que será parte de la propuesta técnica.

El Fabricante deberá presentar carta de obligado solidario con el proveedor en el diseño de la solución tecnológica propuesta.

Para poder participar en este proceso, el proveedor deberá contar con la constancia de precalificación, constancia de situación fiscal (Carta de no adeudo) y la evaluación comercial (EBIR), estos documentos deberán de estar vigentes.

En relación a la evaluación comercial (EBIR), este se refiere al número DUNS – Dun & Bradstreet que debe cumplir cada licitante para ser proveedor del INFONAVIT. (Aclaración 3 de la convocante)

Así mismo, no deberá tener antecedentes de prestación de servicios en los cuales haya sido penalizado en el periodo de su prestación.

7.2 Capacidad de crecimiento

El proveedor deberá contar con la posibilidad de crecer el servicio hasta en un 30%, asegurando un nivel de descuento en referencia al precio pactado a la firma del contrato, lo cual deberá sustentar con una carta compromiso.

7.3 Obligaciones Patronales del Proveedor

El personal que preste sus servicios en las Campañas deberá estar contratado y gozar de las prestaciones y beneficios de la Ley Federal del Trabajo, Ley del Seguro Social y Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT). El ganador deberá estar y mantenerse al corriente con sus obligaciones patronales, durante la vigencia del contrato que en su caso, celebre con INFONAVIT al amparo de las presentes bases y contrato.

Los proveedores participantes deberán presentar además de su propuesta técnica los siguientes documentos y evidencias dentro del Sobre 1.- Propuesta Técnica.

#	Concepto	Cantidad Mínima	Criterio de aceptación
1	El proveedor anexará evidencia donde se demuestre, la asociación en la atención de un servicio similares en características	2	Antigüedad máxima de 12 meses
2	El proveedor deberá presentar 2 cartas de referencia que demuestren el otorgamiento de servicios con funcionalidad de Call Center y/o Mesa de Ayuda, en las cuales los responsables de la operación de los clientes de los proveedores participantes certifiquen la satisfacción con el servicio recibido	1	Antigüedad máxima de 12 meses.

3	Currículo de la empresa que representa	1	Mínimo doce meses de antigüedad, proporcionando servicios similares a los solicitados en bases.
4	Documentación que acredite la escolaridad y certificación de personal técnico para atención a equipos con sistemas Microsoft OS, MAC OSX, IOS y Android, para servicios relacionados con VIP's e impresoras.	1	La cual deberá de ser de cuando menos técnico en cualquier rama de la informática anexando cursos y/o certificaciones afines.
5	Documentación que acredite contar con certificaciones de gestión de calidad	1	Certificación ISO9001:2008 para los servicios objeto del presente procedimiento
6	Documentación que acredite contar con certificaciones de gestión de servicios	1	Certificado en ISO/IEC 20000 - 1: 2011 para los procesos de Gestión de Servicios de TI
		2	Certificado en ITIL Foundations.
		1	Certificado en ITIL Service Manager
7	Documentación que acredite contar con certificaciones en seguridad de TI, gobierno de TI y auditoría de sistemas.	1	Certificado en ISO/IEC 27001:2013 para los procesos de Gestión de Seguridad de la Información.
		1	Certificado de ISO 27001 Auditor
		1	Certificado de ISO 27001 Implementador
		1	Certificado de CISSP (Certified Information Systems Security Professional).
		1	Certificado en CISA (Certified Information Systems Auditor)
1	Certificado en CGEIT (Certified in The Governace Enterprise		

			1	IT).
8	Documentación que acredite contar con certificaciones en administración de proyectos.		1	Certificado de PMP del PMI
9	Documentación del fabricante.		1	Certificación en la Herramienta del Centro de Contacto acreditada directamente por el fabricante en la versión más reciente.
			1	Carta emitida por el fabricante donde se acredite ser Distribuidor autorizado y que cuenta con la capacidad técnica en el soporte, instalación y mantenimiento de la solución en materia de hardware y software que será parte de la propuesta técnica.
			1	Carta de obligado solidario del Fabricante y el proveedor en el diseño de la solución tecnológica propuesta

NOTA: Es importante presentar originales para cotejo.

9 Matriz de Evaluación.

El proveedor deberá acatar los lineamientos descritos en la presente matriz

Descripción	Requerimiento	Cumple	No
-------------	---------------	--------	----

			Cumple
Infraestructura	Que cuente con los servicios para la atención de contactos a través de Llamadas de Voz, Chat de Texto, Correo Electrónico, Formatos electrónicos, SMS y redes sociales tales como Facebook y Twitter.		
	Que disponga de la funcionalidad para que los agentes del centro de contacto operen en forma local, remota y móvil.		
	<p>Que cuente con una solución que permita la siguiente funcionalidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Árbol de decisión flexible para ser modificado • Desbloqueo automático de claves de usuarios de dominio digitando un número de nómina (El INFONAVIT proporcionará al proveedor los programas en JAVA e interfaces a utilizar por el IVR requeridos para esta funcionalidad). • El proveedor deberá generar las interfaces de consulta a través de la solución propuesta a las bases de datos relacionales que INFONAVIT indique para validación e identificación de usuarios. • La solución propuesta deberá proporcionar información fija de procedimientos previamente definidos. • Validación de usuarios y transferencia condicionada • La solución propuesta deberá tener la capacidad de manejar mensajes dinámicos para proporcionar información en caso de falla de un sistema, aplicación o información general en cualquier nivel u opción de la solución propuesta, (estos mensajes deberán poderse habilitar y deshabilitar en un tiempo no mayor a 3 minutos después de notificarse oficialmente). • Que cuente con la funcionalidad del Pop Screen en las pantallas de los agentes que atienden las llamadas con la información del usuario • La solución propuesta deberá poder manejar menús para encuestas de satisfacción del cual deberá generar estadísticas por opción seleccionada. 		

	<ul style="list-style-type: none"> • Transferencia de llamadas a grupos de agentes especializados por medio de contacto y/o competencia del agente • Transferencia de llamadas a grupos de agentes externos (estaciones remotas) • Transferencia de llamadas a números telefónicos externos • Funcionalidad de atención por agente específico, por selección de acuerdo al usuario, es decir, el agente tendrá la opción de seleccionar a un usuario específico de la fila de espera, sin afectar el orden de atención de los usuarios restantes de la fila. • La solución propuesta tendrá la funcionalidad de asignar prioridad al usuario en espera tras un análisis de la información disponible del mismo. 		
	<p>Que cuente con los mecanismos para en caso de que un usuario cuelgue antes de ser atendido; pueda reservar su turno en la fila de atención y que al momento que le toque su turno, la solución le genere una llamada al usuario para atenderlo.</p>		
	<p>Que soporte la atención mediante agentes virtuales que respondan a preguntas frecuentes con respuestas predeterminadas, de modo que cuando un usuario ha recibido información de agente virtual, pueda decidir comunicarse con un agente real.</p>		
	<p>Que incluya un ruteo avanzado basado en el medio de acceso del usuario de acuerdo a las habilidades del agente, con un agente softphone embebido, con una completa integración a la solución propuesta.</p>		
	<p>Que opere bajo estándares abiertos para su integración con API's permitiendo la posibilidad de integración con otros sistemas como CRM y otras aplicaciones de negocios. La solución permite la integración con al menos tres gestores de llamadas telefónicas</p>		
	<p>Que tenga la funcionalidad de asignar prioridad a la cola de espera tras un análisis de la información disponible del usuario o solicitante</p>		
	<p>Que cuente con direccionamiento de los agentes basado en las habilidades funcionales. Dichas habilidades son registradas en el sistema mediante una métrica en porcentajes, por ejemplo: 0% no tiene habilidad; 50% promedio de habilidad, 100%</p>		

	completo manejo de la habilidad. Ningún agente debe estar sin ser calificado para cada nivel de habilidad, permitiendo la configuración para la fila de espera, ya sea por habilidad o por tiempo en estado desocupado del agente		
	Que tenga la funcionalidad de reproducir mensajes de bienvenida, cuando le sea asignada una llamada de un grupo de servicio, dicho mensaje será reproducido por cola de espera, así como también cada agente dispone de su propio mensaje individual de bienvenida		
	Que los agentes de la Mesa de Ayuda cuenten con la posibilidad de seleccionar los usuarios o contactos en forma manual desde una cola de espera, visible en su pantalla.		
	Que cuente con la funcionalidad que permita a la solución (basándose en el identificador de llamada entrante durante un periodo de tiempo configurable), que una segunda llamada sea direccionada al agente que manejó la llamada originalmente.		
	Que permita configurar el tiempo de espera para que el agente ocupado esté disponible o atienda la llamada, antes que esta sea enrutada a otro agente disponible		
	Qué cuente con la funcionalidad de programar cuando el tiempo de espera alcanza el umbral preestablecido, de forma automática direcciona la llamada a otro grupo de agentes calificados para atenderla y que sea configurable por cola de espera, basado en un criterio de selección por tiempo de espera		
	Que tenga la funcionalidad para seleccionar el mensaje informativo apropiado acorde al tiempo en la cola de espera o el tiempo estimado de atención de un agente.		
	Que grabe todas las llamadas atendidas por los agentes y por demanda del propio agente		
	Que las grabaciones de las llamadas al centro de contacto puedan ser activadas desde el softphone del agente, dicha grabación debe contener identificador de llamada, la información de la fila de espera e información del agente. El supervisor tiene la facilidad de habilitar o inhabilitar la grabación de llamadas.		

	Que la infraestructura propuesta de centro de contacto y gestor de llamadas, sea All-in-One virtualizada de una sola marca, soporte la integración con otras tecnologías tales como es IP, TDM y legacy.		
	Que cumpla con las características mencionadas en el “sub-índice i.- Características mínimas de la infraestructura del centro de contacto; del índice g) Requerimientos de Infraestructura, correspondiente al punto 3.1.2 Características del Servicio.”		
	Que genere los reportes solicitados en el inciso c) Reportes, del punto 3.3.1 Mesa de Ayuda y Soporte, del punto 3.3 “Entregables”		
Equipo de Cómputo Personal	Presentar ficha técnica del fabricante del cumplimiento conforme a lo descrito en el Punto 3.1.2 Características del Servicio, inciso g) Requerimientos de Infraestructura; subíndice ii.- Equipo de cómputo personal (Requerimientos Mínimos)		
Entregables	Que genere los reportes solicitados en el punto “3.3.1 Mesa de Ayuda y Soporte.”		
	Que genere los reportes solicitados en el punto “3.3.2 Soporte a usuario final”		
Perfiles de Recursos Humanos y Certificaciones	Gerente: Licenciatura en sistemas de información o afín Con certificación en ITIL Service Manager o Expert		
	Asesor Telefónico. Conforme al perfil estipulado en el inciso “i” del apartado “a) Perfil del personal que operará la Mesa de Ayuda” del numeral “3.4.1 Contratación y Responsabilidad del Personal”.		
	Asesor Telefónico para supervisor de operación. Conforme al perfil estipulado en el inciso “ii” del apartado “a) Perfil del personal que operará la Mesa de Ayuda” del numeral “3.4.1 Contratación y Responsabilidad del Personal”.		
	Supervisor de Calidad: Conforme al perfil estipulado en el inciso “iii” del apartado “a) Perfil del personal que operará la Mesa de Ayuda” del numeral “3.4.1 Contratación y Responsabilidad del Personal”.		
	Personal de Soporte Técnico en Delegaciones. Conforme al perfil estipulado en el inciso “i” del apartado “b) Perfil del personal que operará el Soporte técnico a usuario final” del numeral “3.4.1 Contratación y Responsabilidad del Personal”.		
	Presentar Certificado del recurso en CISSP		

Niveles de Servicio	(Certified Information Systems Security Professional)		
	Presentar Certificado del recurso en CISA (Certified Information Systems Auditor)		
	Presentar Certificado del Recurso en CGEIT (Certified in The Governance Enterprise IT).		
	Presentar Certificado de ISO 27001 Auditor		
	Presentar Certificado de ISO 27001 Implementador		
	Presentar Certificado del Recurso en PMP		
	Presentar Certificación de calidad ISO/IEC 9001-2008.		
	Presentar certificación de sistema de gestión de tecnologías de la información ISO/IEC 20000-2011.		
	Presentar certificación de sistema de gestión de seguridad de la información ISO/IEC 27001-2013		
	Que acepte cumplir los niveles de servicios descritos en la “ Tabla 1 de punto 3.2.3 Nivel de Servicio ”; y “ b) Indicadores de Servicio y Nivel de Servicio, del punto 3.1.3 Calidad y Medición del Servicio ”		
	Que presente carta emitida por el fabricante donde se acredite ser Distribuidor Autorizado y que cuenta con la capacidad técnica en el soporte, instalación y mantenimiento de la solución, que asegure la disponibilidad de la infraestructura en materia de hardware y software que será parte de la propuesta técnica.		
Certificaciones de la solución propuesta por el proveedor	Que presente carta de obligado solidario del Fabricante y el proveedor en el diseño, instalación y mantenimiento asegurando la disponibilidad de la solución tecnológica propuesta.		

ANEXO 1.1. FLUJO DE ATENCION DE INCIDENTES

(Se publica por separado el cual forma parte integral de las bases.

**ANEXO 2
FORMATO PARA PRESENTAR LA PROPUESTA ECONÓMICA**

No.	Descripción	Cantidad	Precio Unitario por usuario Mensual en M.N.	Precio Total por 4206 usuarios mensual en M.N.	Precio Total de la propuesta por 36 meses en M.N.
1	Servicio de agente telefónico para atender a 4206 posiciones de usuario final del INFONAVIT, Oferentes, Asesores Certificados, Notarios, Unidades de Valuación y Despachos de cobranza, incluye el Servicio de Soporte Técnico (el personal con la función de agente telefónico deberá ser dedicado y ubicado en instalaciones del INFONAVIT, el personal de soporte técnico deberá ser dedicado y ubicado en las Delegaciones del INFONAVIT). Incluye: Equipo de cómputo personal, antivirus, Infraestructura de IVR (incluyendo el Módulo de integración basado en LDAP)	1			
	<i>Subtotal</i>				
	<i>I.V.A.</i>				
	Gran Total				

PRECIO DE REFERENCIA PARA CRECIMIENTOS				
No.	Descripción	Cantidad	Precio Unitario por usuario Mensual en M.N.	Precio Total Mensual en M.N.
1	Crecimiento de hasta un 10% en el total de usuarios			

2	Crecimiento de hasta un 20% en el total de usuarios			
3	Crecimiento de hasta un 30% en el total de usuarios			

PRECIO DE REFERENCIA PARA CRECIMIENTOS DE HORARIO DE SERVICIO		
No.	Descripción	Precio por rango de horas adicional en M.N.
1	Extensión de 1 hr a 3 hrs en el servicio	
2	Extensión de 4 hr A 7 hrs en el servicio	
3	Extensión de 8 hr a 11 hrs en el servicio	

Nombre, cargo y firma del Representante Legal

- La propuesta económica deberá ser en Moneda Nacional
- La propuesta económica deberá venir en hoja membretada y firmada por el representante legal
- La propuesta económica no deberá condicionarse
- La propuesta tendrá una vigencia de 45 días hábiles una vez recibida por el Instituto.
- Los proveedores participantes deberán garantizar el sostenimiento de su propuesta, conforme a lo indicado en el numeral IX.-Garantías.

ANEXO 3
FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DE FIANZA PARA GARANTIZAR EL
SOSTENIMIENTO DE LA PROPUESTA ECONÓMICA

Ante: El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores

Por: (Nombre de la empresa participante)

Para: Garantizar por (Nombre de la empresa participante) hasta por la expresa cantidad de \$ (5% del monto de la propuesta expresado en número y letra M.N.), como máximo para el sostenimiento de sus proposiciones en la Licitación Abierta mediante Sondeo de Mercado Núm. 20/GA/2014-11907 para la contratación de un proveedor para contar con los servicios especializados de “Mesa de Ayuda para otorgar asesoría y soporte a usuarios externos e internos del INFONAVIT, así como la contratación del esquema de Soporte al usuario final del INFONAVIT para la atención de requerimientos e incidentes en las tecnologías de Información del INFONAVIT”, de acuerdo a las características descritas en el Anexo 1, que se celebrará con fecha (día, mes y año en que se celebre el acto de presentación de apertura de proposiciones) a la hora y en el lugar que se indican en la Licitación Abierta mediante Sondeo de Mercado Núm. 20/GA/2014-11907, para obtener la posible adjudicación del contrato y/o pedido, para suministrar (bien, producto o servicio objeto de este Sondeo).

La garantía de sostenimiento de propuesta, podrá ser cancelada en el momento en que el proveedor presente la misma en la compañía afianzadora que la hubiera expedido, considerándose con ello que ha sido liberada por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, la fianza continuará en vigor aún cuando se otorgue prórroga al proveedor para el cumplimiento de las obligaciones que se afianzan, la cual se extiende y tendrá una vigencia durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente.

“La afianzadora se somete al procedimiento de ejecución establecido en los Artículos 93, 94, 95-bis y 118 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas y renuncia a los beneficios que le concede el Artículo 119 de la misma Ley. Asimismo, renuncia a los beneficios de orden y excusión a que se refieren los Artículos 2814, 2815, 2817 y demás relativos del Código Civil Federal”.

México, D. F., _____ de _____ del 2014

ANEXO 4
TERMINOS Y CONDICIONES DE LAS BASES DEL SONDEO DE MERCADO, ASI
COMO DEL CONTRATO Y/O PEDIDO CORRESPONDIENTE

PRIMERA.- PROHIBICIONES PARA CELEBRAR PEDIDOS Y/O CONTRATOS. El Instituto no celebrará pedido y/o contrato con las personas físicas o morales siguientes:

- I. Aquéllas con las que cualquier empleado o funcionario del Infonavit que intervenga en el Proceso de Adquisición o que pueda influir en éste, tenga interés personal, familiar o de negocios, incluyendo aquéllas de las que pueda resultar algún beneficio para él, su cónyuge o sus parientes consanguíneos hasta el cuarto grado, por afinidad o civiles, o para terceros con los que tenga relaciones profesionales, laborales o de negocios, o para sociedades de las que empleados o las personas antes referidas tengan el carácter de socios o lo hayan tenido durante los dos años previos a la fecha de celebración del Proceso de Adquisición de que se trate.
- II. Aquellas personas que el Instituto les hubiere rescindido un contrato.
- III. Las que no hubieren cumplido con sus obligaciones contractuales respecto de las materias reguladas por estos Lineamientos, por causas imputables a ellas. Una vez satisfecha la obligación o, en su caso, resarcido el daño o perjuicio causado al Instituto, desaparecerá el impedimento.
- IV. Las que proporcionen información que resulte falsa o que hayan actuado con dolo o mala fe en algún proceso para la adjudicación de un contrato, en su celebración, durante su vigencia o bien en la presentación o desahogo de un recurso de los previstos por estos Lineamientos.
- V. Las que se encuentren en situación de mora en las entregas de los bienes o prestación de servicios por causas imputables a ellas mismas, respecto al cumplimiento de otro u otros contratos suscritos con el Instituto.
- VI. Las que hubieren sido inhabilitadas como Proveedores del Instituto.
- VII. Las que sean declaradas en concurso mercantil o en cualquier figura análoga y que con motivo de ello exista riesgo de que no puedan cumplir con la prestación correspondiente.
- VIII. Aquellas que presenten propuestas en un mismo Proceso de Adquisición en el que esté participando otro Proveedor con quien se encuentren vinculadas por algún socio o asociado común.
- IX. Las que por sí o a través de empresas que formen parte del mismo grupo empresarial, elaboren dictámenes, peritajes y avalúos, cuando se requiera dirimir controversias entre los Proveedores y el Instituto.
- X. Las que por causas imputables a ellas mismas no hayan formalizado un contrato adjudicado por el Instituto en los plazos señalados en los Lineamientos.
- XI. Las que se encuentren impedidas por alguna otra disposición de estos Lineamientos.
- XII. Las que mantengan adeudos por aportaciones patronales del 5% y/o de enteros para amortización de crédito, de su actualización y sus accesorios, en tanto la Subdirección General de Recaudación Fiscal manifieste que no existe inconveniente para que puedan ser contratados.

SEGUNDA.- CRITERIOS PARA LA ADJUDICACION DEL CONTRATO Y/O PEDIDO.

- I. El Instituto podrá efectuar la evaluación específica de la capacidad legal, administrativa, financiera y técnica de los proveedores participantes.

- II. El Infonavit podrá efectuar las visitas que crea necesarias a las oficinas, instalaciones de los proveedores participantes antes o después de su contratación, así como solicitar información aclaratoria y complementaria de las propuestas a los proveedores participantes.
- III. Para poder adjudicar el contrato y/o pedido a un proveedor participante, éste deberá cumplir con todos los aspectos que integran estas bases.
- IV. Se comparará en forma equivalente las diferentes condiciones ofrecidas por los participantes, verificando bajo su responsabilidad que cumplan con lo indicado en las presentes bases.
- V. La determinación de quién es el participante ganador, se hará con base en el resultado del dictamen técnico y del dictamen económico.
- VI. Se considerará ganadora aquella proposición que reúna las condiciones legales-administrativas, técnicas y económicas requeridas por el Instituto, tomando en cuenta el cumplimiento con todo lo indicado en las presentes bases, garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas y resulte conveniente para los intereses del Instituto.
- VII. Si resultare que dos o más proposiciones son solventes porque satisfacen la totalidad de los requerimientos solicitados, el contrato y/o pedido se adjudicará a quien presente la proposición cuyo precio sea el más bajo o a los criterios de costo beneficio que se establezcan en las bases.
- VIII. De resultar una sola oferta que satisfaga en su totalidad los requerimientos del Infonavit, se podrá proceder a la contratación correspondiente.
- IX. En caso de empate, los proveedores que se encuentran en esta condición tendrán la oportunidad de presentar una propuesta económica menor a la presentada, en la fecha hora y lugar que se decida en el acto de la Segunda Etapa: Dictamen Técnico y Apertura Económica; a fin de proceder al desempate.
- X. Asimismo, se deberá considerar lo señalado en los anexos de las bases.

TERCERA.- CRITERIOS QUE SE APLICARAN PARA LAS EVALUACIONES. Los criterios que se aplicarán para evaluar las capacidades legal-administrativa, técnica y financiera de cada proveedor participante serán los siguientes:

- I. El Dictamen Técnico será elaborado mediante el análisis de la información contenida en la Propuesta Técnica.
- II. Se comparará en forma equivalente las diferentes condiciones ofrecidas por los proveedores participantes, verificando bajo su responsabilidad que cumplan con lo indicado en las presentes bases, considerando los aspectos técnicos y el Dictamen Económico.
- III. Solamente calificarán aquellas ofertas que cumplan con los requerimientos técnicos y de calidad establecidos por el Infonavit.
- IV. Los interesados deberán entregar toda la información adicional que el Infonavit les solicite durante el período de evaluación de las ofertas técnicas y económicas, la cual será exclusivamente para aclarar alguna duda que se presente durante la misma sobre la propuesta presentada.

CUARTA.- OBLIGACIONES A LAS QUE QUEDAN SUJETOS LOS PROVEEDORES PARTICIPANTES.

- I. El proveedor que resulte ganador, acepta asumir las obligaciones establecidas en estas bases, las cuales formarán parte integrante del contrato y/o pedido que en su caso de celebre con el proveedor.

- II. Los participantes que no estén de acuerdo con las obligaciones previstas en estas bases, no deberán participar en este sondeo de mercado ni enviar propuestas técnicas y/o económicas al Instituto.
- III. Asimismo aceptan que el contrato y/o pedido podría contener obligaciones adicionales a las referidas en las presentes bases.

QUINTA.- NOTIFICACIÓN A LOS PROVEEDORES PARTICIPANTES.

Las notificaciones a los proveedores participantes de las actas, actos y avisos que se deriven del presente sondeo de mercado, se tendrán por hechas cuando se publiquen en el Sitio de Internet del Infonavit.

SEXTA.- LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD PARA EL INFONAVIT.

- I. La presentación de propuestas técnica y económica por los proveedores participantes, la recepción y apertura de las mismas, entre otros actos, no implica la aceptación de las mismas por parte del Infonavit.
- II. El Infonavit no estará obligado a designar a un ganador, ni a celebrar ningún contrato y/o pedido con los proveedores participantes o terceros.
- III. Los proveedores participantes aceptan que el Instituto podrá cancelar o declarar desierto el sondeo de mercado, sin ninguna responsabilidad para el Infonavit, no reservándose acción en contra del instituto por ello.
- IV. Los gastos en que incurran los participantes derivados de su participación en el sondeo de mercado, serán enteramente a su cargo. El Infonavit no indemnizará, ni reembolsará, ni solventará los gastos en que hubieren incurrido los proveedores participantes con motivo de la preparación de propuestas, de viáticos, inversiones, y/o costos o gastos de cualquier naturaleza derivados o relacionados con su participación en el sondeo de mercado.
- V. Ninguna de las condiciones contenidas en las bases de este sondeo de mercado, así como en las propuestas presentadas por los proveedores participantes podrá ser negociada.

SEPTIMA.- PATENTES Y DERECHOS DE AUTOR.

- I. El Infonavit notificará por escrito y en forma inmediata al proveedor, siempre y cuando el Instituto tenga conocimiento de ello, sobre cualquier violación de patentes o derechos de autor o por la utilización de las técnicas, herramientas o dispositivos que utilice el proveedor para la prestación del servicio materia del contrato y/o pedido.
- II. Si el Infonavit eroga alguna cantidad por los motivos que se señalan en el párrafo que antecede, cuya responsabilidad sea del proveedor, éste se compromete a liquidarla al momento en que le sea exigible, además de garantizar la continuidad en la prestación del servicio materia del contrato y/o pedido.
- III. El proveedor deberá sustituir a petición del Infonavit, los productos, técnicas, herramientas o dispositivos que incurran en dicha violación por otros que, libres de gravámenes o limitaciones satisfagan las necesidades del Infonavit, dicha sustitución será sin costo alguno para éste último.

OCTAVA.- SUPERVISIÓN.

El Infonavit podrá supervisar en todo tiempo, a través de la persona que designe, la prestación del servicio materia del contrato y/o pedido, así como visitar el centro de

trabajo del proveedor con objeto de verificar su debido cumplimiento, debiendo el proveedor otorgar todo tipo de facilidades.

NOVENA.- OBLIGACIONES FISCALES.

El proveedor ganador dará cumplimiento a sus obligaciones fiscales en los términos de la ley de la materia, así mismo el proveedor se hará responsable por el incumplimiento de cualquier obligación a su cargo de carácter fiscal o administrativa, local o federal. Si la autoridad administrativa, fiscal o judicial ordena al Instituto asumir obligaciones de naturaleza económica, como beneficio de los servicios del proveedor, derivadas del incumplimiento de éste último, el proveedor sin perjuicio de lo se disponga en cualquier otro punto, resarcirá de manera total y hasta por dos veces la cantidad erogada por el Instituto para dar cumplimiento a las obligaciones citadas.

DÉCIMA.- CESIÓN DE DERECHOS CONTRACTUALES.

El proveedor ganador, no podrá ceder, traspasar, enajenar, ni por cualquier otro motivo transmitir las obligaciones y derechos que se deriven del contrato y/o pedido, sin la autorización escrita, previa y expresa por parte del Infonavit, quien podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados del contrato y/o pedido bastando únicamente la comunicación que le dirija al proveedor ganador.

DECIMA PRIMERA.- PROPIEDAD INTELECTUAL.

- I. El contrato y/o pedido que se formalice con el proveedor ganador no constituirá contrato de franquicia, licencia de transferencia de tecnología o cesión de derecho alguno que comprometa patentes, marcas, nombres comerciales o sistemas de fabricación, distribución, comercialización o producción, por lo que el proveedor, en ningún momento podrá ostentarse bajo dichos signos distintivos o llevar a cabo acto alguno por el cual se le reconozca o se presuma autorizado para tales efectos.
- II. Todos los desarrollos técnicos y científicos derivados de la ejecución del contrato y/o pedido que no sean originalmente desarrollados por el Proveedor y que surjan como consecuencia inmediata de la prestación de los servicios objeto del contrato y/o pedido, serán de la exclusiva propiedad del Instituto, como pueden ser los modelos de funciones, procesos, sistemas, datos, conceptos, ideas, metodologías, procedimientos, conocimientos y técnicas, por lo tanto el Instituto tendrá la libre disposición de los mismos.

DÉCIMA SEGUNDA.- PENA CONVENCIONAL Y RESPONSABILIDAD.

- I. En caso de incumplimiento del contrato y/o pedido por parte del proveedor, el Instituto podrá aplicar una pena convencional del uno por ciento del total de la contraprestación que se hubiera pactado a favor del Proveedor, por cada día de atraso.
- II. Igualmente en caso de que el bien o servicio no sea entregado al Instituto con la calidad o especificaciones pactadas en el contrato y/o pedido, el Instituto podrá aplicar una pena del uno por ciento del total de la contraprestación que se hubiera pactado a favor del Proveedor, por cada día de atraso que transcurra hasta que el bien o servicio sea entregado conforme a la calidad o especificaciones convenidas.
- III. En ningún caso el monto de la pena excederá al monto total que se pacte como contraprestación del contrato o pedido.

IV. Para casos diferentes a retraso, el proveedor será responsable de cualquier daño y/o perjuicio que cause al Infonavit o a terceros, quedando comprendidas de manera enunciativa:

1. Inobservancia a las recomendaciones que el Infonavit le haya dado por escrito.
2. Actos u omisiones con dolo o mala fe.
3. Por negligencia y culpa en cualquier grado; y/o
4. En general por actos u omisiones imputables al proveedor o a su personal o empleados

El pago de la indemnización o de la reparación de los daños y/o perjuicios se hará dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la notificación que el Infonavit le presente al proveedor.

Las penas convencionales a cargo del proveedor o la indemnización derivada de los daños y/o perjuicios causados, podrán ser deducidas o compensadas por el Instituto del importe o cantidades que estén a su favor en términos del contrato y/o pedido.

DÉCIMA TERCERA.- CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DEL INFONAVIT Y DE LA GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LOS PROVEEDORES DEL INFONAVIT.

En cumplimiento del contrato y/o pedido correspondiente, el proveedor que resulte ganador se obliga a observar y cumplir lo dispuesto en el Código de Ética del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, así como la Guía de Responsabilidad Social de los proveedores del Infonavit. Las cuales podrá consultar en la dirección siguiente:

Guía de Responsabilidad Social de los Proveedores:

<http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/0d629f72-c640-4200-a656-c6b19907a7c5/guia.pdf?MOD=AJPERES>

Código de ética:

<http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/aa0394e1-8ded-45bf-bc03-0cb44fc56a5c/C%C3%B3digo+de+%C3%A9tica+del+Infonavit.pdf?MOD=AJPERES>

DÉCIMA CUARTA.- INCUMPLIMIENTO Y RESCISIÓN.

- I. En caso de incumplimiento por parte del proveedor del contrato y/o pedido correspondiente, el Instituto con independencia de poder iniciar cualquier acción, denuncia, queja o trámite, podrá solicitar al proveedor que en un plazo no mayor a 3 (tres) días naturales siguientes a la recepción de la notificación dada por escrito del incumplimiento por parte del Instituto, subsane cualquier incumplimiento. Si el incumplimiento es subsanado, se tendrá por cumplida la obligación y continuará en pleno vigor y efecto sin responsabilidad alguna, con excepción de que el incumplimiento haya sido ocasionado por dolo, negligencia o impericia del personal del proveedor, en cuyo caso, los daños y perjuicios que se ocasionen se contabilizarán desde el momento del incumplimiento.
- II. El Instituto, sin mediar declaración judicial, podrá dar por rescindido el contrato y/o pedido en caso de incumplimiento del proveedor que resulte ganador. Para tal efecto, se comunicarán por escrito al proveedor, los hechos constitutivos de la infracción, para que dentro del término que para tal efecto se señale y que no podrá ser mayor de

cinco días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte las pruebas que estime pertinentes; transcurrido el término señalado, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que se hubieren hecho valer; y la resolución será debidamente fundada y motivada, y se comunicará por escrito al proveedor.

III. En caso de incumplimiento o rescisión del contrato y/o pedido, el Instituto podrá hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

IV. Las partes convienen que el contrato y/o pedido, podrá ser rescindido por el instituto cuando se presente cualquiera de las siguientes circunstancias:

1. Incumplimiento del proveedor a cualquiera de las obligaciones derivadas del contrato y/o pedido de las bases.
2. Si el proveedor se declara en concurso o quiebra o suspensión de pagos.
3. Si el proveedor cede los derechos del contrato y/o pedido correspondiente sin autorización por escrito del Instituto.
4. Si dentro de la estructura orgánica del proveedor, forman parte de ella, personas que tengan el carácter de Servidores Públicos, o bien, que éstos hayan sido inhabilitados para desempeñar un cargo o comisión en el Servicio Público.
5. Si el proveedor ha proporcionado datos falsos; o bien, cuando sean verdaderos estos hayan variado y no se hubiere dado aviso al Infonavit.
6. Si el proveedor no otorga al Instituto o a quien éste designe, las facilidades y datos necesarios para la inspección y supervisión en la prestación de los servicios objeto del contrato o pedido.
7. Si el proveedor no cumple con los servicios en los plazos definidos por el Instituto.
8. Si el proveedor se niega devolver al Instituto cualquier documento, archivos, productos informáticos o instrumento legal que le haya proporcionado éste último para el desarrollo de sus tareas y que le sea solicitado por escrito o por cualquier otro medio.
9. Si el proveedor durante la vigencia del contrato o pedido disminuye o modifica en sentido negativo los requisitos necesarios de infraestructura, recursos humanos y económicos para la prestación de los servicios materia del contrato o pedido.
10. Si el proveedor hace uso indebido o no autorizado de los bienes muebles o inmuebles que por razón de los servicios prestados queden bajo su custodia.

DÉCIMA QUINTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.

Las partes convienen que el contrato será obligatorio para “EL PROVEEDOR” y optativo para “EL INFONAVIT”, quien sin responsabilidad alguna podrá darlo por terminado en forma anticipada sin expresión de causa, bastando únicamente con la comunicación que para tal efecto emita “EL INFONAVIT” y le sea entregada a “EL PROVEEDOR”, en su domicilio, citado en el capítulo de declaraciones del contrato, con 15 (quince) días naturales de anticipación, debiendo “EL PROVEEDOR” hacer entrega a “EL INFONAVIT” de los expedientes y documentos que obren en su poder, en el domicilio de este último.

DÉCIMA SEXTA.- RESPONSABILIDAD LABORAL.

El proveedor que resulte adjudicado en su carácter de empresa legalmente establecida y patrón, debe contar con los elementos propios, y suficientes en los términos del artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo y cumplir con las obligaciones establecidas en el artículo 15 de la Ley del Seguro Social para el debido cumplimiento del contrato y/o pedido, por lo que asumirá la relación laboral de todas y cada una de las personas que con cualquier carácter intervienen bajo sus órdenes para el desarrollo y ejecución de los servicios

pactados en el contrato y/o pedido correspondiente, asumiendo consecuentemente toda la obligación derivada de tal hecho, como son el pago de salarios, de cuotas obreros-patronales al Instituto Mexicano del Seguro Social, retención de impuestos sobre productos de trabajo y pago de los mismos, pago de aportaciones al Infonavit, pago de indemnizaciones derivadas de las demandas laborales que sus trabajadores o terceros le interpongan, así como el cumplimiento de todas y cada una de las prestaciones de trabajo a que su personal tenga derecho, asumiendo toda responsabilidad laboral, y de cualquier naturaleza jurídica, en la que pudiera verse involucrado por razón de las demandas que en ese sentido le interpongan los trabajadores que le presten servicios.

DÉCIMA SEPTIMA.- DESCALIFICACION DE LOS PARTICIPANTES.

Se descalificará en cualquier momento a los participantes que incurran en cualquiera de las siguientes situaciones:

1. Si no cumplen con alguno de los requisitos especificados en las presentes bases de este sondeo de mercado y/o sus anexos.
2. Si condicionan sus propuestas.
3. Si se comprueba que tiene acuerdo con otros participantes para elevar los precios de los bienes y/o servicios objeto de este sondeo de mercado, u otra clase de arreglos para obtener ventajas.
4. Si presentan propuestas con precio de arreglo entre participantes.
5. Si no entrega puntualmente su propuesta técnica y económica en la fecha y horario establecido en las presentes bases.
6. Cualquier violación a las disposiciones legales aplicables en la materia.
7. El envío de propuestas técnicas y económicas por otro medio no autorizado por el Infonavit.
8. En caso de que proporcionen información o documentación falsa o alterada.

DÉCIMA OCTAVA.- DOCUMENTOS QUE DEBERA EXHIBIR EL PROVEEDOR GANADOR.

- I. El proveedor ganador deberá entregar a la Subgerencia de Licitaciones y Concursos, con la persona que estableció contacto, una copia de los documentos que se enlistan al final de este apartado, dentro de los tres días hábiles siguientes a la comunicación del fallo.
- II. Evaluación Comercial.- Los proveedores de bienes o servicios con contratación anual igual o mayor a \$2'300,000.00 pesos acumulados sin incluir impuestos tendrán las responsabilidades siguientes:
 1. Tramitar la EC ante la empresa que el Instituto defina.
 2. Asumir el costo del trámite de la EC.
 3. Mantener actualizada su EC; la cual, tendrá una vigencia de un año a partir de la fecha de emisión.

Para la formalización de un contrato o pedido, el proveedor ganador ya deberá contar con la EC vigente.

DECIMA NOVENA.- DE LA CANCELACIÓN DEL PROCESO DE SONDEO DE MERCADO.

Hasta antes de la firma del contrato y/o pedido correspondiente, se podrá cancelar un proceso de adquisición cuando:

- I. No se reciba ninguna propuesta.

- II. Ninguna de las propuestas presentadas reúnan los requisitos de las Bases de Adquisición.
- III. Se justifique que los precios propuestos no fueren aceptables.
- IV. Las propuestas no convengan a los intereses del Instituto.
- V. Por ubicarse en alguno de los supuestos mencionados en la primera condición de este anexo.
- VI. Cuando existan circunstancias, debidamente justificadas, que provoquen la extinción de la necesidad para adquirir o arrendar los bienes o contratar la prestación de los servicios.
- VII. Por casos fortuitos o de fuerza mayor, o existan circunstancias que puedan provocar pérdidas o costos adicionales.

VIGÉSIMA.- FALTA DE FORMALIZACION DEL CONTRATO Y/O PEDIDO

Cuando el Proveedor que se le haya adjudicado el contrato o pedido no lo suscriba por causas imputables a él en el plazo previsto en las Bases de Adquisición, el Instituto podrá adjudicar el contrato o pedido a la segunda mejor oferta que haya cumplido con los requisitos de las Bases de Adquisición, sin perjuicio del derecho del Infonavit para abstenerse de celebrar el contrato o pedido correspondiente.

En caso de que un Proveedor no formalice el contrato o pedido, el Instituto podrá hacer efectiva la garantía de sostenimiento y en su caso, reclamar los daños y perjuicios que se hayan ocasionado por la falta de formalización del mismo, independientemente de que dicho Proveedor podrá ser inhabilitado.

VIGÉSIMA PRIMERA.- RECURSOS

Recurso Revisión

Los Proveedores podrán presentar recurso de revisión en contra de actos u omisiones que sean contrarios a las disposiciones de las Políticas, ante la Gerencia de Denuncias, Investigaciones Especiales y Asuntos Penales de la Subdirección General Jurídica, dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha en que se haya verificado el acto u omisión impugnada.

El proveedor que interponga un recurso de revisión deberá garantizar los daños y perjuicios que se pudieran ocasionar al Instituto por tal motivo. La garantía no deberá ser menor al diez por ciento del monto de su propuesta económica, y cuando no sea posible determinar dicho monto, se calculará del monto de actuación autorizado para la contratación de que se trate.

En el escrito se deberán manifestar, bajo protesta de decir verdad, los hechos que le consten relativos al acto u omisión que se impugna, los motivos que originan el recurso y las pruebas que sustenten su petición. La falta de protesta indicada será causa de desechamiento del recurso. Una vez recibido el escrito de revisión, el Instituto, a través de la Gerencia de Denuncias, Investigaciones Especiales y Asuntos Penales de la Subdirección General Jurídica, podrá citar al Proveedor a audiencia misma que se celebrará dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción del escrito, y en el lapso máximo de treinta días naturales posteriores a la audiencia, se emitirá una

resolución definitiva del asunto y en su caso hará efectiva la garantía correspondiente. En casos debidamente justificados, podrán llevarse a cabo dos o más audiencias.

Recurso de Mediación

En caso de incumplimiento de un contrato o pedido imputable a cualquiera de las partes, será optativo para ellas interponer un recurso de mediación con el objeto de que puedan avenirse las partes en conflicto y, en su caso, suscribir un convenio en el que se diriman sus diferencias. En el proceso de mediación participarán el Responsable de Compras respectivo, la Subdirección General Jurídica y el Área de Adquisiciones.

El proceso de mediación se iniciará mediante la presentación de solicitud por parte del Proveedor o del Responsable de Compras respectivo ante la Gerencia de Denuncias e Investigaciones Especiales y Asuntos Penales de la Subdirección General Jurídica, la que establecerá la fecha y hora de la audiencia de mediación y convocará a las partes. En el proceso de mediación, la Gerencia de Denuncias, Investigaciones Especiales y Asuntos Penales de la Subdirección General Jurídica será la encargada de conducir las audiencias que se realicen. De la audiencia de conciliación se levantará acta en la cual se establecerán los acuerdos a los que llegaron las partes, o bien los términos del convenio de transacción correspondiente.

En el caso de que no asista a la audiencia de mediación la parte que haya iniciado el procedimiento de mediación se le tendrá por desistido de la misma. En caso de que no asista la otra parte, se establecerá nueva fecha para la audiencia. No será requisito el ejercicio o desahogo previo del recurso de mediación, para que el *Instituto* pueda imponer sanciones, aplicar penas convencionales, ejecutar garantías o iniciar cualquier procedimiento en contra de los *Proveedores*.

DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ EXHIBIR EL PROVEEDOR GANADOR (CONDICIÓN DÉCIMA OCTAVA)

Documentación		Persona		
		Física	Moral	Extranjera
1	Acta Constitutiva inscrita en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio. Para los proveedores extranjeros con la apostilla correspondiente.		✓	✓
2	Modificaciones o transformaciones al Acta Constitutiva. En caso de no haber sufrido modificaciones, carta declaratoria donde se informe esta situación.		✓	✓
3	Poder notarial del Representante Legal. Si está incluido en el cuerpo del Acta constitutiva, señalar la cláusula.		✓	✓
4	Acta de nacimiento (procedencia nacional o extranjero)	✓		✓
5	Identificación Oficial del Representante Legal de la empresa (vigente).	✓	✓	✓
6	Registros Patronales ante el IMSS e Infonavit. En caso de no contar con dichos registros, carta declaratoria donde se señalen las razones por las que no cuenta con ellos.	✓	✓	
7	Constancia de No Adeudo emitida por la Gerencia de Fiscalización (Vigente)	✓	✓	
8	Para la formalización del contrato o pedido, el proveedor ganador deberá contar con la Evaluación Comercial	✓	✓	✓