

Anexo 1.5 ESPECIFICACIONES TECNOLÓGICAS



1. REQUISITOS TECNOLÓGICOS PARA LICITANTES PARTICIPANTES.

Las Gerencias de INFONATEL y de Telecomunicaciones durante la etapa de evaluación técnica llevarán a cabo una visita física a las instalaciones de los licitantes participantes con el fin de verificar que cuentan con la infraestructura solicitada en estas Especificaciones Tecnológicas, para lo anterior se consideraran y revisarán los siguientes puntos:

Características del sitio del licitante y su sitio alternativo

Instalaciones físicas del Cuarto de Telecomunicaciones MDF por sus siglas (Main Distribution Facility).

Dominio "Eléctrico"

- a) Es requisito indispensable contar con planta eléctrica de emergencia, que garantice la continuidad de la operación del servicio en caso de falla del suministro eléctrico comercial por al menos 24 horas continuas antes de recarga de sus tanques.

El equipo de cómputo y comunicaciones es sensible a fluctuaciones o variaciones de energía, por lo que la configuración eléctrica debe considerar el suministro de:

- b) Circuitos derivados individuales.
- c) Alimentadores de energía eléctrica dedicados.
- d) Energía eléctrica de reserva a través de un sistema sin interrupción, por lo que es necesario contar con un sistema de energía de reserva (UPS) que soporten el tiempo de intercambio de fuente de alimentación con la planta eléctrica de emergencia.
- e) Conexión de puesta a tierra dedicada para comunicaciones.

Sistema de Puesta a Tierra

- a) Deberá contar con un sistema de protección contra descargas atmosféricas que cumpla con la normatividad mexicana, pero como mínimo deberá proteger la totalidad del Cuarto de Telecomunicaciones MDF y las zonas de equipo de soporte o Infraestructura (Plantas generadoras, subestaciones eléctricas, UPS, equipos de aire acondicionado, sistema de control de acceso y de detección y extinción al fuego). Este sistema deberá estar puesto a tierra en forma independiente. Se deberá evidenciar con un reporte de mantenimiento que muestre no se supera 2.5 OHMS

Alimentadores Eléctricos

La infraestructura deberá considerar como mínimo lo siguiente:

- a) La acometida eléctrica se debe conectar a un medio principal de desconexión (interruptor de seguridad, interruptor termomagnético en gabinete o al interruptor general del tablero)

Anexo 1.5 ESPECIFICACIONES TECNOLÓGICAS



- b) Del tablero general se derivarán las alimentaciones para todas las cargas del edificio, pero como mínimo deberá estar destinada exclusivamente una para cada sistema de energía ininterrumpible (UPS) y otra para cada equipo de aire Acondicionado (HVAC) del Cuarto de Telecomunicaciones MDF
- c) A la salida del UPS se instalará un tablero general de distribución o PDU para alimentar todas las cargas críticas del Cuarto de Telecomunicaciones MDF
- d) Finalmente, a cada rack de equipo de TIC se instalará un distribuidor tipo multicontacto Rack-PDU para alimentar todas las cargas críticas del propio rack
- e) En ningún caso se podrá usar un calibre menor al 12 AWG
- f) Para racks de TIC se deberá utilizar un circuito derivado independiente, preferentemente dos para tener redundancia en caso de falla de un circuito
- g) El Sistema de Energía Ininterrumpible (UPS) deberá contar con un tiempo de transferencia menor a 4 ms. Este sistema (UPS) debe estar instalado en un lugar de acceso controlado, protegido contra polvo y con temperatura controlada. Se deberá vigilar lo siguiente:
 - o El rango de temperatura promedio ambiental de 26 °C como máximo
 - o La capacidad de crecimiento del sistema UPS
 - o El tiempo de respaldo en batería de al menos 10 minutos, ya que es requisito contar con planta de emergencia
 - o Los equipos de cómputo de los sitios de la operación de las campañas deberán estar soportados por los equipos UPS, de tal manera que el caso de una interrupción del servicio comercial no haya interrupción en la operación

Dominio "Climatización"

Debido a la operación continua de los equipos de comunicaciones deberán asegurar el control de temperatura de manera continua, y se asegure su operatividad las 24 horas del día.

- a) Se deberá contar con un sistema de monitoreo ambiental, (termómetros de pared) que verifique en todo momento los parámetros de temperatura, manteniendo como máximo un promedio ambiental es de 26 °C

Dominio "Instalaciones de Seguridad Física"

- a) Únicamente deberán estar instalados equipos de proceso de datos y comunicaciones operativos, ningún equipo que no se encuentra en operación debe estar ubicado en el Cuarto de Telecomunicaciones MDF.
- b) Todos los elementos de construcción deberán otorgar protección física al Cuarto de Telecomunicaciones MDF, cuando menos en uno de los perímetros físicos existente (Exterior, Intermedio o Interior) en el inmueble.
- c) Se deberá contar con señalización adecuada y la ruta de salida debidamente marcada, en cumplimiento con reglamento de protección civil. De la misma manera, la señalización utilizada debe cumplir con las normas vigentes de seguridad física y de protección civil.

Anexo 1.5 ESPECIFICACIONES TECNOLÓGICAS



Control de Acceso al cuarto de telecomunicaciones MDF

- a) Deberá contar con un sistema de control de acceso físico que impida el acceso de personal no autorizado a las instalaciones del licitante donde se prestará el servicio para el INFONAVIT así como al Cuarto de Telecomunicaciones MDF.
- b) Deberá llevar un registro de personas que ingresan al Cuarto de Telecomunicaciones MDF, que podrá ser electrónico o físico (bitácora en papel).
- c) El control de acceso puede ser a través de cerraduras con llave física, teclados, lectoras de tarjetas de proximidad o biométricas de huella dactilar.

Detección y Extinción de Fuego

- a) Deberá tener instalados extintores portátiles base CO2 en lugares debidamente señalizados.
- b) El perímetro del Centro de Cómputo y/o MDF deberá estar protegido con materiales no combustibles.

Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

- a) Este subsistema deberá vigilar como mínimo la entrada principal al Cuarto de Telecomunicaciones MDF, la puerta de emergencia en su caso y al interior el pasillo principal de equipos. Se deberá contar con un equipo de grabación.

Dominio "Comunicaciones"

- a) El cableado deberá estar instalado sin deformar la geometría del cable y sin ocasionar daños a sus hilos, recubrimientos y elementos de refuerzo
- b) Las estaciones deberán estar listas para operar y contar con el cableado estructurado nivel 5E o superior cumpliendo con los estándares nacionales o internacionales.

Canalizaciones

- a) Deberá estar instalado un sistema de canalizaciones y espacios para cableado de comunicaciones, compuesto por estructuras, gabinetes, charolas, bastidores y demás elementos debidamente puesto a tierra.
- b) Deberá tener previsto la separación de fuentes de interferencia electromagnética, mediante la separación de canalizaciones de energía eléctrica.
- c) El cableado deberá estar identificado, organizado y etiquetado (de comunicaciones, eléctrico, de servidores, de PC's, acometidas), debiendo contar con identificaciones únicas y basadas en los enlaces de los subsistemas del cableado estructurado, en todos los puntos que involucren la conectividad.
- d) Todos los racks y gabinetes deben estar etiquetados con su identificación tanto de cara frontal como posterior.

Anexo 1.5 ESPECIFICACIONES TECNOLÓGICAS



- e) Los cables y cordones deben identificarse en ambos extremos dentro de los primeros 30 cm de su terminación con el nombre de la conexión. Las etiquetas utilizadas para identificar los componentes de cada enlace de cable deben ser legibles y uniformes.

Dominio "Ámbito" (Obra Civil)

Muros.

- a) Los muros perimetrales del Cuarto de Telecomunicaciones MDF (perímetro interior) además de ser hechos de materiales sólidos y permanentes, no deben ser flamables, deben impedir la propagación de humos, vapores, humedad y polvo hacia el interior, resistentes al impacto e inastillables

Techo y Piso Firme

- a) La losa del Cuarto de Telecomunicaciones MDF debe ser hermética que garantice la permeabilidad, no deben existir instalaciones hidráulicas o sanitarias sobre de ellos, bajo ellos o dentro del falso plafón.

Puertas y Ventanas

- a) Deberán de ser de material no combustible, con una altura mínima de 210 cm. y abatir hacia fuera. Las ventanas al exterior (perímetro exterior) no están permitidas.

Instalaciones Hidráulicas y Sanitarias

- a) No deberán existir en el interior, del Cuarto de Telecomunicaciones MDF exceptuando las relacionadas al equipo de infraestructura propia.

Iluminación

- a) El sistema de iluminación deberá estar conectada al UPS, o en su defecto luminarias con baterías con una autonomía mínima de 2 horas.

Anexo 1.5 ESPECIFICACIONES TECNOLÓGICAS



2. REQUISITOS TECNOLÓGICOS PARA LICITANTES GANADORES.

Para los licitantes que resulten ganadores, la Gerencia de INFONATEL y de Telecomunicaciones durante la implementación y vigencia del servicio verificará que los mismos cuentan con la infraestructura solicitada en este apartado.

El incumplimiento de algunos de estos aspectos impedirá el inicio de operación hasta que sea solventado.

Características técnicas mínimas del equipo de cómputo para el personal asignado al servicio

Equipo de cómputo fijo (desktop) ubicado en el sitio del licitante ganador

- a) Procesador Intel Core i5 Gen10 o superior con tecnología Intel
- b) 8 GB en memoria RAM o superior
- c) SATA 7200 rpm de 500 GB o superior y cifrado habilitado mediante Microsoft BitLocker
- d) Conectividad Gigabit Ethernet
- e) Conectividad USB para Teclado, Mouse y Diadema
- f) Puerto HDMI para Monitor
- g) Sistema Operativo Microsoft Windows 10 Professional o Enterprise
- h) Antivirus corporativo habilitado y licenciado
- i) Microsoft Office 2016 o superior para el personal que su función lo requiera
- j) Diadema USB de audio estéreo, micrófono unidireccional y control de volumen via hardware integrado.
- k) Teclado USB alámbrico
- l) Mouse USB alámbrico
- m) Monitor de 24" con puerto HDMI

Equipo de cómputo móvil (laptop) ubicado de manera remota para el licitante ganador.

- a) Procesador Intel Core i5 Gen10 o superior con tecnología Intel
- b) 8 GB en memoria RAM o superior
- c) SSD 128 GB o superior y cifrado habilitado mediante Microsoft BitLocker
- d) Conectividad Gigabit Ethernet y 802.11ac
- e) Conectividad USB para diadema
- f) Sistema Operativo Microsoft Windows 10 Professional o Enterprise
- g) Antivirus corporativo habilitado y licenciado
- h) Microsoft Office 2016 o superior para el personal que su función lo requiera
- i) Diadema USB de audio estéreo, micrófono unidireccional y control de volumen via hardware integrado

Características mínimas funcionales del equipo de cómputo

- a) El usuario deberá ser administrado mediante Microsoft Active Directory
- b) La contraseña deberá expirar cada 90 días y estar compuesta al menos por 10 caracteres, incluyendo una letra mayúscula, una minúscula, un número y un carácter especial

Anexo 1.5 ESPECIFICACIONES TECNOLÓGICAS



- c) El antivirus deberá contar con actualización diaria de firmas y parches, y su administración será desde una consola central única en la organización.
- d) El sistema operativo deberá ejecutar mensualmente actualizaciones y parches, y su administración será desde una consola central única en la organización.
- e) El equipo de cómputo deberá contar con funciones habilitadas a nivel BIOS que impidan acceder a él sin una contraseña única y privada para la organización.
- f) Software proporcionado por INFONAVIT:
 - I. Software para consola de Monitoreo, Supervisión
 - II. Ejecutable de Softphone de sistema ACD
 - III. Aplicaciones para Sistema de Monitoreo y Calidad (Agente de grabación)
 - IV. Software para interactuar con el sistema CTI (según se requiera)

El licitante ganador deberá contar con un contrato vigente para uso de licencias de software en las PC's que se dediquen a la atención de las llamadas del INFONAVIT, y además tener capacidad de instalar bajo demanda cualquier paquetería requerida para la operación sin costo adicional para el INFONAVIT.

El licitante ganador deberá restringir la instalación de software adicional que no esté autorizado y requerido previamente por el Instituto, para evitar la incorrecta funcionalidad de las aplicaciones propias de la gestión de la llamada y de la operación de las aplicaciones de INFONAVIT.

El licitante ganador deberá restringir la instalación y uso de carpetas en la nube tipo Dropbox, Google Drive, iCloud, etc. Dichas acciones serán verificadas por el INFONAVIT en las visitas para verificación de cumplimiento.

El licitante ganador deberá restringir la instalación y uso de accesos a servidores de cuentas de correo personal, acceso a cualquier tipo de herramienta de redes social. Dichas acciones serán verificadas por el INFONAVIT en las visitas para verificación de cumplimiento.

El licitante ganador deberá restringir los cambios de configuración en los equipos de cómputo de la campaña de INFONAVIT, una vez que han sido validadas y puestas a punto para la operación del día a día. Se deberá conservar la configuración y en caso de falla de algún equipo y éste deba sustituirse, el nuevo equipo deberá cumplir con las configuraciones previamente validadas en los equipos iniciales. Los cambios de configuración, se refiere a cambios de direcciones IP, configuraciones no estándar o diferentes a las solicitadas por el Instituto para el uso de aplicativos en ambiente WEB, configuraciones de dispositivos multimedia para el uso de la diadema, etc., o cualquier componente que no sea requerido para la operación de las campañas de INFONAVIT, a menos que estos ajustes sean solicitados para casos particulares.

Dominio "Gobernabilidad"

Mantenimiento y Operación

Se deberá administrar formalmente el mantenimiento del Cuarto de Telecomunicaciones MDF, considerando los equipos de los sistemas eléctricos, de climatización y de seguridad física, se deberá

Anexo 1.5 ESPECIFICACIONES TECNOLÓGICAS



contar cuando menos con la siguiente información, por parte del responsable de la administración en sitio:

- a) Programa de mantenimiento preventivo, que incluyan como mínimo todos los equipos que otorguen servicio al Cuarto de Telecomunicaciones MDF.
- b) Frecuencias de mantenimiento durante un periodo anual.
- c) Bitácoras o rutinas de mantenimiento.
- d) Bitácoras de operación.
- e) Plano o croquis actualizado de áreas operativas.
- f) Evidencia fotográfica que avale los mantenimientos programados.

El Licitante debe evidenciar que cuenta con planes de recuperación para poder dirigir la Campaña del Infonavit a una sede alterna en caso de contingencia o en caso de recuperación de desastres.

Se realizará la prueba de traslado de la campaña dentro de los primeros 120 días de operación a un sitio alterno, posteriormente a los 240 días y a los 360 días de cada año calendario del servicio, para garantizar la continuidad operativa en caso de una contingencia.

El licitante deberá contar por lo menos con un sitio alterno, desde las cuales prestará el servicio para el caso de contingencia y que pueda atender el 100% de la actividad de los servicios contratados mientras el sitio principal del licitante de operación. El sitio alterno deberá cubrir la total de medidas requeridas en las presentes especificaciones tecnológicas para el sitio primario.

El sitio principal y alterno deben estar dentro del valle de México, y el traslado de la operación de sus instalaciones principales al sitio alterno, no debe ser mayor a 48 horas.

El licitante deberá ofrecer una conectividad de red de forma inalámbrica, para 20 equipos de cómputo del personal del Infonavit cuando se encuentre en sus instalaciones, con acceso a internet con capacidad suficiente que permita la conectividad a las aplicaciones de teams de Microsoft.

Se requiere acceso a la plataforma de CCTV de los pisos de la operación, a través de una interfaz web, accesible desde cualquier punto con acceso a internet para el monitoreo en tiempo real de la operación de las campañas. La calidad del video debe ser al menos de 720p.

Telecomunicaciones asociadas al servicio

El INFONAVIT proporcionará los enlaces de comunicaciones al sitio principal y de respaldo del licitante con las siguientes características:

- a) Enlace redundante tipo MPLS con 100 Mbps de ancho de banda (o superior).
- b) Disponibilidad mensual del 99.95%.
- c) Habilitados 30 días naturales posteriores a la fecha de firma de contrato.

El ancho de banda será de forma mínima garantizada el resultado de multiplicar la cantidad de agentes a conectarse por 150 Kbps y asegurar no tener un uso mayor al 90% de la capacidad del enlace en las horas pico.

Anexo 1.5 ESPECIFICACIONES TECNOLÓGICAS



El licitante deberá contar con las siguientes facilidades técnicas para la recepción y utilización de los servicios de telecomunicaciones del Instituto:

- a) La red LAN deberá contar con conectividad Gigabit Ethernet con segmentación mediante VLANs y QoS habilitado en todos los puertos
- b) El Centro de Contacto del licitante ganador deberá contar con una arquitectura que cuente con doble Switch Core para redundancia, Firewalls de nueva generación en alta disponibilidad
- c) Para recibir los enlaces principal y respaldo se requiere de un Switch capa 3, el cual deberá estar conectado a una velocidad mínima de un 1Gbps hacia el Core, deberá contar con doble fuente de poder y conectado a circuitos eléctricos independientes, todos los equipos antes mencionados deberán ser dedicados y exclusivos para el servicio de las campañas del INFONAVIT.
- d) El Centro de Contacto del licitante ganador deberá contar con una arquitectura de red LAN que cuente con doble Switch LAN para redundancia. Estos Switches LAN deberán estar equipados con fuentes redundantes, cada una de ellas conectadas a circuitos eléctricos independientes. Adicionalmente deberán tener interfaz dedicada para el servicio de las campañas del INFONAVIT. El default Gateway de la LAN, deberá ser configurado en una interfaz independiente en el firewall dedicado para el Instituto, y una segunda interfaz para la salida de tráfico.
- e) El acceso a Internet del Licitante deberá asegurar una capacidad de 150 Kbps dedicados por asesor telefónico para acceder a las aplicaciones de los sitios Web de INFONAVIT en caso de falla de los enlaces de MPLS del instituto. Este enlace deberá ser simétrico y acreditar su cumplimiento mediante contrato con el proveedor que ampare la vigencia del contrato con el Instituto.

Administración de incidentes

El licitante ganador deberá proporcionar las matrices de escalamiento y niveles de servicio para el reporte y atención inmediata de fallas que se presenten durante la operación. Es necesario que el despacho designe un ejecutivo que funja como primer contacto en la matriz de escalamiento, el cual se encargará de las gestiones y/o seguimiento con las diversas áreas involucradas en atención de los incidentes, del lado del propio proveedor.

Los licitantes participantes en su propuesta técnica se deberán demostrar y documentar que trabajan con procesos documentados basados en ITIL para las actividades de soporte técnico del licitante, lo cual será validado en la implementación.

El licitante ganador deberá informar a través de su área de informática o sistemas a la Gerencia de Infonatel y al personal que esta defina, todos los días de operación, sobre el estatus de las aplicaciones al inicio de esta para la detección oportuna de fallas, al mismo tiempo que deberá

Anexo 1.5 ESPECIFICACIONES TECNOLÓGICAS



levantar el reporte correspondiente en caso de falla de alguna aplicación al Centro de Atención y Servicio del INFONAVIT Ampliado (CASIA) para la resolución de esta. El licitante debe proporcionar acceso a reportes de ocupación de sus enlaces de internet ya sea vía web, correo electrónico o cualquier otro medio electrónico. El INFONAVIT definirá un reporte estándar para la adecuada gestión y control de la operación.

El licitante ganador deberá enviar a la Gerencia de Infonatel y al personal que esta defina, así como a la Gerencia de Telecomunicaciones de la Subdirección General de Tecnologías la configuración de los equipos de telecomunicaciones (ej. switches, routers, etc.) en los cuales curse el tráfico de las campañas de Infonatel; así como la evidencia de que están siendo aplicadas correctamente las políticas de Calidad de Servicio (QoS). El Proveedor proporciona mencionada un usuario y contraseña de acceso de solo lectura (read-only) a sus equipos (mínimo switches y routers u otros equipos que conforman la conexión con INFONAVIT). Esto debe realizarse una vez que se haya establecido la comunicación a través de los enlaces de datos.

El licitante ganador deberá informar con al menos 72 horas de anticipación a a la Gerencia de Infonatel y al personal que esta defina, así como a la Gerencia de Telecomunicaciones de la Subdirección General de Tecnologías sobre cualquier cambio que requieran realizar sobre la infraestructura de enlaces de comunicación (principal y respaldo) o en equipos de cómputo de los agentes telefónicos o cualquier otra infraestructura que impacte la operación de las campañas telefónicas del INFONAVIT. Estos cambios deben ser posteriores al cierre de la operación de atención personalizada y después de ser realizados, enviar las validaciones correspondientes para asegurar que no habrá afectación el día siguiente de operación. En todo momento, el licitante debe solicitar al negocio del Instituto la autorización de dichos cambios.

El licitante ganador deberá habilitar esquemas de monitoreo en línea y de alertamiento automático, a través de los cuales se monitorearán la disponibilidad de los enlaces de comunicaciones, así como el acceso a los aplicativos de gestión de las llamadas desde su sitio. Los alertamientos se deberán enviar diariamente de manera automática desde el arranque de la operación. Estos deberán ser enviados de forma escalonada al área de Operación de tecnologías, al menos 6 veces al día en la ventana de días hábiles, y al menos 3 veces al día en fines de semana y días festivos. En caso de algún incidente que impacte en la operación y requiera de atención inmediata se deberá enviar el alertamiento automático de forma extraordinaria. Los alertamientos deberán realizarse a través de correo electrónico y a las personas que se definan en el arranque de la operación del licitante

Durante los primeros 5 días hábiles de cada mes, el licitante ganador deberá enviar a la Gerencia de Infonatel y al área de operación de tecnologías un reporte de indicadores de disponibilidad del mes inmediato anterior, en el que se indique el valor en % de la disponibilidad de los enlaces de comunicaciones así como de la disponibilidad de los aplicativos desde el propio despacho del licitante un resumen de los incidentes ocurridos durante el mes y el seguimiento que se dio al respecto.

En cualquier momento que lo decida INFONAVIT, podrá visitar las instalaciones del licitante para inspeccionar el estado de la infraestructura solicitada en estas especificaciones.

Anexo 1.5 ESPECIFICACIONES TECNOLÓGICAS



Seguridad y comunicaciones

El licitante ganador deberá demostrar que cuenta con un sistema de prevención de intrusos (IPS e IDS's) en operación, y que deberá ser implementado en los componentes tecnológicos perimetrales que soportan las campañas de Infonatel.

El licitante ganador deberá implementar en el o los sitios de operación de las campañas de Infonatel, el componente Firewall, con esquema redundante en configuración activo-activo, que garanticen el servicio ininterrumpido de comunicación de datos con el Instituto. Los equipos deberán tener la capacidad de ser configurados dinámicamente y generar reportes del tráfico y consumo de las aplicaciones del Instituto en el momento que se soliciten, para medir el desempeño y comportamiento de la o las campañas. El componente firewall deberá contar con la capacidad de cifrado de la información tipo AES 256 bits a través del enlace de comunicaciones.

El licitante ganador deberá demostrar que cuenta con procedimientos formalizados, basados en metodologías para el resguardo de la seguridad física, así como de la información.

El licitante ganador deberá demostrar que cuenta con Infraestructura para la administración y control centralizado de los equipos de cómputo, directivas de seguridad, antivirus, actualizaciones, bloqueo de dispositivos extraíbles en computadoras personales y laptops, con discriminación de función (bloqueo de componentes, o no contar con unidades lectoras de CD, memorias USB, permitiendo exclusivamente el uso de teclado, ratón y diadema), lo anterior se requiere a la administración vía Active Directory, LDAP, etc.

El licitante ganador, deberá mostrar en sus procesos y actividades relacionados al Análisis de Impacto al Negocio (BIA) en caso de interrupción al servicio, en el que se consideren la evaluación de riesgos, la probabilidad de ocurrencia de los incidentes, de tal manera que se pueda conocer la materialización de algún evento y sea posible su valoración.

Los equipos que proporcione el licitante ganador deberán estar vigentes en cuanto a su operación, es decir, en soporte y mantenimiento, así como en versiones de sistema operativo con soporte, o parches, al inicio del servicio; esto último también aplica en caso de existir actualización de equipo de cómputo durante la vigencia del contrato, y para aquellos que vaya incorporando el licitante de las altas de servicios que le sean requeridas. Todos los componentes deberán ser originales y ensamblados de fábrica y no genéricos, del tipo Empresarial.

No se permitirá la provisión de equipos genéricos, conocido coloquialmente como cajas blancas, por lo que los equipos de cómputo deben estar alineados a las Normas y/o Estándares Mexicanos vigentes, como, por ejemplo, solo por citar uno, la Norma Oficial Mexicana NOM-019-SCFI-1998, Seguridad de equipo de procesamiento de datos.

El licitante ganador deberá entregar firmado un documento de confidencialidad (NDA Acuerdo de Confidencialidad entre el INFONAVIT y la empresa o licitante), por cada uno de los empleados que estarán brindando el servicio de atención de llamadas (agentes telefónicos, supervisores, gerentes de campaña, grupo de calidad, grupo de estadísticas, cualquier persona involucrada en la operación del Infonatel). Todo esto previniendo la fuga de información y que una copia de ese documento sea

Anexo 1.5 ESPECIFICACIONES TECNOLÓGICAS



entregada al Instituto. Hay que considerar que es un proceso continuo y aplica para los nuevos operadores, derivado de la rotación de personal.

El licitante ganador deberá apegarse a las definiciones de nomenclatura en los diferentes sistemas (telefónicos, aplicativos, servicios, altas de usuarios, red), buscando homologar con las normativas del FONAVIT.

El licitante ganador deberá implementar los mecanismos para asegurar que ningún miembro ingrese con celular, USB o algún dispositivo de almacenamiento electrónico. Salvo al personal staff que autorice la Gerencia FONATEL.