

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

**BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO, INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO**

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN

DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES

SUBDIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

GERENCIAS DE ADQUISICIONES

**CONVOCATORIA A LA
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017**

“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

Contenido

B A S E S.....	7
1. DATOS GENERALES O DE IDENTIFICACIÓN DE LA LICITACIÓN PÚBLICA	7
1.1 Convocante	7
1.2 Medio y carácter para la presente Convocatoria.....	7
1.3 Número de identificación del procedimiento.....	8
1.4 Ejercicio fiscal que abarcará la contratación que derive del presente procedimiento	8
1.5 Idioma	8
1.6 Disponibilidad presupuestaria	8
1.7 Crédito externo o garantía de organismos financieros	8
2. OBJETO Y ALCANCE DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA	8
2.1 Descripción, unidad de medida y partida referida.	8
2.2 Agrupamiento de partidas	8
2.3 Precio máximo de referencia.....	8
2.4 Normas aplicables.....	8
2.5 Método que se utilizará para realizar las pruebas.....	9
2.6 Tipo de Contrato (cerrado o abierto)	9
2.7 Modalidad de contratación	9
2.8 Partida única	9
2.9 Modelo del contrato	9
3. FORMA Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DEL PROCEDIMIENTO DE LA LICITACIÓN.	9
3.1 Reducción de plazos.....	9
3.2 Calendario y lugar de los actos	9
3.3 Proposiciones a través de servicio postal o mensajería.....	10
3.4 Retiro de proposiciones	10
3.5 Proposición conjunta.....	10
3.6 Proposiciones.....	11
3.7 Documentación distinta a la propuesta técnica y económica	11
3.8 Revisión de documentación distinta a la propuesta técnica y económica	11
3.9 Acreditación de existencia legal y personalidad jurídica.....	12
3.10 Rúbrica de las proposiciones recibidas.....	12
3.11 Indicaciones relativas al fallo y firma del contrato	12
4. REQUISITOS INDISPENSABLES QUE LOS LICITANTES DEBEN CUMPLIR PARA EVALUAR SU PROPOSICIÓN Y CAUSAS DE DESECHAMIENTO	14
4.1 Documentación legal administrativa	14
4.2 Propuesta técnica.....	16
4.3 Propuesta económica	17
4.4 Motivos de desechamiento.....	18
5. CRITERIOS QUE SE APLICARÁN PARA EVALUAR LAS PROPOSICIONES Y SE ADJUDICARÁ EL CONTRATO.....	19
5.1 Evaluación de la documentación legal y administrativa	19
5.2 Evaluación de las propuestas técnicas.....	19
5.3 Evaluación de las propuestas económicas	33
6. DOCUMENTOS Y DATOS QUE DEBEN PRESENTAR LOS LICITANTES	34
7. DOMICILIO Y DIRECCIÓN ELECTRÓNICA DONDE PODRÁN PRESENTAR INCONFORMIDADES	34
8. FORMATOS.....	34
9. DESARROLLO DE LOS EVENTOS DE LA LICITACIÓN	35
9.1 Solicitudes de aclaración al contenido de la Convocatoria	35
9.2 Junta para la aclaración del contenido de la Convocatoria	35
9.3 Acto de presentación y apertura de proposiciones.....	36
10. ACTO DE FALLO	37

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

11.	SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA LICITACIÓN	37
12.	CANCELACIÓN DE LA LICITACIÓN.....	37
13.	DECLARACIÓN DESIERTA DE LA LICITACIÓN	37
14.	MODIFICACIONES QUE PODRÁN EFECTUARSE	38
14.1	A la Convocatoria.....	38
14.2	A los contratos	38
15.	SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS	38
16.	NEGOCIACIÓN DE CONDICIONES	38
17.	CONFIDENCIALIDAD.....	38
18.	SITUACIONES NO PREVISTAS EN LA CONVOCATORIA.....	40
19.	TRANSPARENCIA Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN.....	40
20.	AFILIACIÓN A CADENAS PRODUCTIVAS	40
ANEXO 1		41
SOLICITUD DE ACLARACIÓN AL CONTENIDO DE LA CONVOCATORIA.....		41
ANEXO 2		42
LISTA DE VERIFICACIÓN PARA RECIBIR PROPOSICIONES.....		42
ANEXO 3 A.....		46
FORMATO PARA LA ACREDITACIÓN DE LA PERSONALIDAD JURÍDICA.....		46
ANEXO 3 B.....		47
FORMATO PARA LA ACREDITACIÓN DE LA PERSONALIDAD JURÍDICA (PERSONAS FÍSICAS).....		47
ANEXO 4		48
ESCRITO DE FACULTADES.....		48
ANEXO 5		49
ESCRITO DE NACIONALIDAD		49
ANEXO 6		50
CORREO ELECTRÓNICO		50
ANEXO 7		51
ESCRITO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD DE NO ENCONTRARSE EN ALGUNO DE LOS SUPUESTOS DE LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 DE LA LEY		51
ANEXO 8		52
ESCRITO DE INTEGRIDAD.....		52
ANEXO 9		53
ESTRATIFICACIÓN DE MICRO, PEQUEÑA O MEDIANA EMPRESA (MIPYMES)		53
ANEXO 10		54
CONVENIO DE PROPOSICIÓN CONJUNTA		54
ESCRITO DE ORIGEN DEL CONTENIDO NACIONAL		56
ANEXO 12 A.....		57
ESCRITO DE MANIFESTACIÓN DE INTERÉS		57
ANEXO 12 B.....		58
ESCRITO DE MANIFESTACIÓN DE INTERÉS		58
ANEXO 13		59
DOMICILIO PARA RECIBIR NOTIFICACIONES		59
ANEXO 14		60
CAPACIDAD		60
ANEXO 15		61
APÉNDICE A: ENTREGABLES DEL SERVICIO (MECANISMOS DE COMPROBACIÓN, SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS Y EFECTIVAMENTE PRESTADOS):.....		116
APÉNDICE B: PERSONAL REQUERIDO		138
APÉNDICE C: MÉTRICAS Y NIVELES DE SERVICIO		168
APÉNDICE D: COMPONENTES DE SOFTWARE DEL SERVICIO		177
APÉNDICE E: COMPONENTES DE HARDWARE DEL SERVICIO		214
APÉNDICE F. RELACIÓN DE PENALIZACIONES.....		222
ANEXO 16		223

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

MODELO DE PROPUESTA ECONÓMICA	223
ANEXO 17	226
MODELO DE CONTRATO.....	226
SEXTA. OBLIGACIONES DE “BANSEFI”.....	231
SÉPTIMA. OBLIGACIONES DE “EL PROVEEDOR”.....	231
ANEXO 18	241
MODELO DE GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.....	241
ANEXO 19	242
PROGRAMA DE CADENAS PRODUCTIVAS DEL GOBIERNO FEDERAL.....	242
ANEXO 20	247
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES A LICITANTES, PRESTADOR DEL SERVICIOS	247



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

GLOSARIO

Para efectos de esta Convocatoria, se entenderá por:

Acuerdo:	Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del sistema electrónico de información pública gubernamental denominado CompraNet (publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2011).
Anexo técnico:	Documento mediante el cual el área requirente describe detalladamente las características de los servicios o adquisiciones, que deberá observar el licitante.
Área administradora del contrato:	Dirección Sucursales
Área contratante:	Dirección General Adjunta de Administración (antes Dirección de Administración) o la Dirección de Recursos Materiales (antes Subdirección de Recursos Materiales) a través de la Gerencia de Adquisiciones.
Área técnica:	Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación.
Área requirente:	Dirección Sucursales
Convocante:	Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, a través de la Dirección de Recursos Materiales
Contrato:	El acuerdo de voluntades para crear o transferir derechos y obligaciones, y a través del cual se formaliza la adquisición o arrendamiento de bienes muebles o la prestación de servicios.
Convocatoria:	El documento que contiene los requisitos de carácter legal, técnico y económico con respecto de los bienes o servicios objeto de la adquisición y las personas interesadas en proveerlos o prestarlos, así como los términos a que se sujetará el procedimiento de contratación respectivo y los derechos y obligaciones de las partes.
D.O.F.:	El Diario Oficial de la Federación.
Domicilio de la convocante:	Av. Río de la Magdalena No. 115, Colonia Tizapán San Ángel, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01090 Ciudad de México
Firma autógrafa:	Firma completa de propia mano (no facsimilar).
Identificación oficial vigente de la persona que firma la proposición:	La credencial para votar (IFE/ INE), cédula profesional, pasaporte, cartilla del servicio militar nacional, o bien, documento migratorio vigente que corresponda, emitido por autoridad competente (en caso de extranjeros).
I.V.A.:	El Impuesto al Valor Agregado.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

Ley:	La Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, vigente.
LFACP:	Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas
Convocatoria:	Licitación Pública Nacional Electrónica No. LA-006HJO001-E270-2017
Licitación Electrónica:	Licitación en la que podrán participar de forma electrónica en los actos derivados de la presente convocatoria.
Mipymes:	Las micro, pequeñas y medianas empresas de nacionalidad mexicana a que hace referencia la Ley para el desarrollo de la Competitividad de Micro, Pequeña y Mediana Empresa.
O.I.C.:	El Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo.
Partidas:	La descripción y especificaciones de las partidas que se describen en el ANEXO 15 .
Persona:	La persona física o moral establecida en el Código Civil Federal.
Políticas:	Las políticas, bases y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios de Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, vigentes.
BANSEFI :	Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo.
Proposiciones:	La proposición se conforma de la documentación legal-administrativa, técnica y económica.
Reglamento:	El Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, vigente.
S.A.T.:	El Servicio de Administración Tributaria.
S.E.:	La Secretaría de Economía.
S.F.P.:	La Secretaría de la Función Pública.
S.H.C.P.:	La Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
Servicio:	Servicio Administrado para la mejora en atención a clientes.

Además de las definiciones antes descritas, se deberán considerar las establecidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

PRESENTACIÓN

Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, en cumplimiento de las disposiciones del artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos, 24, 25, 26 fracción I, 26 bis fracción II, 28 fracción I, 29 de la Ley; su Reglamento, y demás disposiciones legales vigentes en la materia, establece la Convocatoria de la Licitación Pública Nacional Electrónica relativa al “**SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES**” No. LA-006HJO001-E270-2017, conforme a las siguientes:

B A S E S

1. DATOS GENERALES O DE IDENTIFICACIÓN DE LA LICITACIÓN PÚBLICA

1.1 Convocante

La Dirección General Adjunta de Administración (antes Dirección de Administración) o la Dirección de Recursos Materiales (antes Subdirección de Recursos Materiales) a través de la Gerencia de Adquisiciones del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, con domicilio en Av. Río de la Magdalena No. 115, Colonia Tizapán San Ángel, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01090 Ciudad de México.

1.2 Medio y carácter para la presente Convocatoria

Este procedimiento es de carácter nacional electrónico, en el cual los licitantes podrán participar en forma electrónica en la o las juntas de aclaraciones, el acto de presentación y apertura de proposiciones y el acto de fallo; sólo se realizarán a través de CompraNet; sólo podrán participar licitantes mexicanos en esta Licitación.

Por lo anterior, y conforme a lo establecido en el artículo 26 bis, fracción II de la Ley, será requisito indispensable el registrarse a través del CompraNet, por lo que no se recibirán proposiciones de forma presencial, ni enviadas a través de servicio postal o mensajería.

En razón de que la presente convocatoria es totalmente electrónica, la fecha y hora de los actos que se señalan en la misma, se hace en cumplimiento al artículo 39, fracción III, inciso b) del Reglamento, por lo que los licitantes no deberán asistir a ellos, debiendo remitir lo conducente a cada evento por medio del sistema electrónico de contrataciones gubernamentales CompraNet.

Los servidores públicos participantes en el presente procedimiento de adquisición, actúan con apego a lo dispuesto en el “**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS, OTORGAMIENTO Y PRÓRROGAS DE LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES Y CONCESIONES**” y éste puede ser consultado en la sección de la S.F.P., que se encuentra en el portal de la ventanilla única nacional (gob.mx), a través de la liga www.gob.mx/sfp.

El protocolo de mérito y sus reformas fueron publicados en el D.O.F. los días 20 de agosto de 2015, 19 de febrero de 2016 y 28 de febrero de 2017, respectivamente.

Asimismo, se les informa a los particulares, que los datos personales que se recaben con motivo del presente procedimiento de adquisición serán protegidos y tratados conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.

Los particulares tienen derecho a presentar queja o denuncia ante el O.I.C. en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, por el incumplimiento de obligaciones que adviertan en el contacto con los servidores públicos.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

1.3 Número de identificación del procedimiento

LA-006HJO001-E270-2017.

1.4 Ejercicio fiscal que abarcará la contratación que derive del presente procedimiento

El contrato abarcará dos ejercicios fiscales (2018 y 2019), considerando que la vigencia será a partir de la notificación del fallo y hasta 16 meses de servicio.

1.5 Idioma

El idioma en el que se deberá presentar la proposición será en idioma español. En caso de que se presente cualquier documentación en otro idioma distinto al español, se deberá incluir la traducción simple al español.

1.6 Disponibilidad presupuestaria

De conformidad con el artículo 25 de la Ley y 18 del Reglamento se cuenta con presupuesto autorizado y calendario de gasto correspondiente. Por lo que el pago se realizará con recursos del ejercicio 2018.

Por lo que hace al ejercicio 2019, la disponibilidad presupuestaria quedará condicionada a la autorización de la H. Cámara de Diputados para dicho ejercicio fiscal.

1.7 Crédito externo o garantía de organismos financieros

No aplica.

2. OBJETO Y ALCANCE DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

2.1 Descripción, unidad de medida y partida referida.

PARTIDA	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA
1	SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES	SERVICIO

De acuerdo a los requerimientos, especificaciones técnicas, términos de referencia, entregables y demás conceptos descritos en el **ANEXO 15**, de esta Convocatoria.

2.2 Agrupamiento de partidas

No aplica.

2.3 Precio máximo de referencia

No aplica.

2.4 Normas aplicables

Derivado de la consulta realizada en el catálogo de las Normas Oficiales Mexicanas, de la Dirección General de Normas, perteneciente a la Secretaría de Economía, no existen Normas Oficiales Mexicanas aplicables al

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

presente procedimiento.

Sin embargo, el proveedor deberá contar con la certificación CIC (Modelo Global de Calidad para la Interacción con Clientes) o con la certificación COPC (Customer Operation Performance) o con la certificación ISO 9001:2008, o con una certificación equivalente.

El Proveedor deberá contar con un SGSI (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información) en cumplimiento a el estándar ISO/IEC 27001 para la protección y resguardo de la información propiedad de BANSEFI de que disponga durante la prestación del servicio.

La implementación de las medidas de seguridad, deberán estar alineadas a las prácticas de seguridad definidas por BANSEFI así como a las prácticas definidas en el Manual de Administración de Aplicación General en Tecnologías de Información y Seguridad de la Información (MAAGTIC-SI) que ya tenga implementadas BANSEFI.

2.5 Método que se utilizará para realizar las pruebas

No aplica.

2.6 Tipo de Contrato (cerrado o abierto)

El contrato será abierto por monto de presupuesto mínimo y máximo.

2.7 Modalidad de contratación

No aplica.

2.8 Partida única

El servicio objeto de esta Licitación será adjudicado al licitante que asegure el cumplimiento de la descripción y especificaciones que se describen en el **ANEXO 15** de esta convocatoria y oferte las mejores condiciones para BANSEFI.

2.9 Modelo del contrato

El modelo de contrato para esta convocatoria se detalla en el **ANEXO 17** el cual se adecuará en relación a la emisión del fallo.

3. FORMA Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DEL PROCEDIMIENTO DE LA LICITACIÓN.

3.1 Reducción de plazos

No aplica.

3.2 Calendario y lugar de los actos

ACTO	FECHA Y HORA	LUGAR
Publicación de la Convocatoria en CompraNet	22 de diciembre de 2017	En la página de internet www.compranet.gob.mx

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

ACTO	FECHA Y HORA	LUGAR
Junta de aclaración a la convocatoria	28 de diciembre de 2017 a las 10:00 horas	A través del Sistema CompraNet en la dirección electrónica www.compranet.gob.mx
Presentación y apertura de proposiciones	8 de enero de 2018 a las 11:00 horas	A través del Sistema CompraNet en la dirección electrónica www.compranet.gob.mx
Fallo	11 de enero de 2018 a las 17:00 horas	A través del Sistema CompraNet en la dirección electrónica www.compranet.gob.mx
Firma del contrato	25 de enero de 2018	En el domicilio de la convocante.

3.3 Proposiciones a través de servicio postal o mensajería

No aplica.

3.4 Retiro de proposiciones

Una vez recibidas las proposiciones en la fecha, hora y lugar establecidos por BANSEFI, éstas no podrán ser retiradas o dejarse sin efecto, por lo que deberán considerarse vigentes dentro del procedimiento de la presente Licitación hasta su conclusión.

3.5 Proposición conjunta

Se podrá presentar conjuntamente una proposición sin necesidad de constituir una sociedad, o una nueva sociedad en caso de personas morales; para tales efectos, en la proposición y en el contrato se establecerán con precisión las obligaciones de cada una de ellas, así como la manera en que se exigirá su cumplimiento. En este supuesto la proposición será firmada por el representante común que para ese acto haya sido designado por el grupo de personas, ya sea autógrafamente o por los medios de identificación electrónica autorizados por la S.F.P.

Con fundamento en el artículo 34 párrafo tercero de la Ley.

Cuando la proposición conjunta resulte adjudicada con un contrato, dicho instrumento deberá ser firmado por el representante legal de cada una de las personas participantes en la proposición, a quienes se considerará, para efectos del procedimiento y del contrato, como responsables solidarios o mancomunados, según se establezca en el propio contrato.

Lo anterior, sin perjuicio de que las personas que integran la proposición conjunta puedan constituirse en una nueva sociedad, para dar cumplimiento a las obligaciones previstas en el convenio de proposición conjunta siempre y cuando se mantenga en la nueva sociedad las responsabilidades de dicho convenio.

Los actos, contratos, convenios o combinaciones que lleven a cabo los licitantes en cualquier etapa del procedimiento de Licitación deberán apegarse a lo dispuesto por la Ley Federal de Competencia Económica en Materia de Prácticas Monopólicas y Concentraciones, sin perjuicio de que BANSEFI determine los requisitos, características y condiciones de los mismos en el ámbito de sus atribuciones. Cualquier licitante o el convocante podrán hacer del conocimiento de la Comisión Federal de Competencia, hechos materia de la citada Ley, para que resuelva lo conducente.

Los interesados podrán agruparse para presentar una proposición, cumpliendo los siguientes aspectos:

I. Cualquiera de los integrantes de la agrupación, podrá presentar el escrito mediante el cual manifieste su interés en participar en la junta de aclaraciones y en el procedimiento de contratación ANEXO 12 A (persona

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

moral) o ANEXO 12 B (persona física);

II. Las personas que integran la agrupación deberán celebrar en los términos de la legislación aplicable el convenio de proposición conjunta (ANEXO 10), en el que se establecerán con precisión los aspectos siguientes:

- a) Nombre, domicilio y registro federal de contribuyentes de las personas integrantes, señalando, en su caso, los datos de los instrumentos públicos con los que se acredita la existencia legal de las personas morales y, de haberlas, sus reformas y modificaciones, así como el nombre de los socios que aparezcan en éstas;
- b) Nombre y domicilio de los representantes de cada una de las personas agrupadas, señalando, en su caso, los datos de las escrituras públicas con las que acrediten las facultades de representación;
- c) Designación de un representante común, otorgándole poder amplio y suficiente, para atender todo lo relacionado con la proposición y con la presente Convocatoria;
- d) Descripción de las partes objeto del contrato que corresponderá cumplir a cada persona integrante, así como la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones, y
- e) Estipulación expresa de que cada uno de los firmantes quedará obligado junto con los demás integrantes, ya sea en forma solidaria o mancomunada, según se convenga, para efectos del procedimiento de contratación y del contrato, en caso de que se les adjudique el mismo;

III. En el acto de presentación y apertura de proposiciones el representante común de la agrupación deberá señalar que la proposición se presenta en forma conjunta. El convenio a que hace referencia la fracción II de este numeral se presentará con la proposición y, en caso de que a los licitantes que la hubieren presentado se les adjudique el contrato, dicho convenio, formará parte integrante del mismo como uno de sus anexos, y;

En el supuesto de que se adjudique el contrato a los licitantes que presentaron una proposición conjunta, el instrumento deberá ser firmado por todas las personas que integran la agrupación que formula la proposición conjunta o por sus representantes legales, quienes en lo individual, deberán acreditar su respectiva personalidad, o por el apoderado legal de la nueva sociedad que se constituya por las personas que integran la agrupación que formuló la proposición conjunta, antes de la fecha fijada para la firma del contrato, lo cual deberá comunicarse mediante escrito a la convocante por dichas personas o por su apoderado legal, al momento de darse a conocer el fallo o a más tardar en las veinticuatro horas siguientes.

3.6 Proposiciones

Los licitantes sólo podrán presentar una proposición en esta Licitación, iniciando el acto de presentación y apertura de proposiciones.

3.7 Documentación distinta a la propuesta técnica y económica

La entrega de proposiciones será a través de CompraNet, los archivos serán generados mediante el uso de tecnologías que resguarden la confidencialidad de la información de tal forma que sean inviolables, conforme a las disposiciones técnicas que al efecto establezca la S.F.P.

3.8 Revisión de documentación distinta a la propuesta técnica y económica

Respecto de lo establecido en el último párrafo del artículo 34 de la Ley, no aplica en el presente procedimiento de contratación.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

3.9 Acreditación de existencia legal y personalidad jurídica

Los licitantes deberán acreditar su existencia legal y personalidad jurídica, para efectos de suscripción de proposiciones y en su caso, firma del contrato, mediante la presentación del formato debidamente requisitado que se incluye como **ANEXO 3 A o ANEXO 3 B** de esta Convocatoria.

3.10 Rúbrica de las proposiciones recibidas

De conformidad con lo establecido en el artículo 35, fracción II de la Ley, las proposiciones presentadas serán rubricadas por el servidor público facultado para presidir el evento, así como un representante del área requirente, es decir, se rubricarán únicamente los ANEXOS 15 y 16 de la presente Convocatoria, documentación que para efectos constará documentalmente.

3.11 Indicaciones relativas al fallo y firma del contrato

El fallo, para efectos de su notificación, se dará a conocer a través de CompraNet el mismo día en que se celebre. A los licitantes se les enviará por correo electrónico un aviso informándoles que el acta del fallo se encuentra a su disposición en CompraNet, de conformidad con lo establecido en el artículo 37 de la Ley.

Se levantará el acta del evento, la cual será firmada por los asistentes a quienes se les entregará copia de la misma; asimismo el contenido del fallo se difundirá a través de CompraNet el mismo día en que se emita.

Con la notificación del fallo por el que se adjudica el contrato, las obligaciones derivadas de éste serán exigibles, sin perjuicio de la obligación de las partes de firmar el contrato conforme se establece en la presente Convocatoria.

Asimismo, se difundirá un ejemplar de dicha acta en CompraNet para efectos de su notificación a los licitantes. Dicho procedimiento sustituirá a la notificación personal.

El licitante adjudicado deberá firmar el contrato que se señala en el **ANEXO 17** de la presente Convocatoria, en la Gerencia de Adquisiciones.

En caso de que la fecha prevista originalmente esté rebasada o no se encuentre vigente, o bien no se mencione en el fallo, el término para la firma del contrato quedará comprendido dentro de los quince días naturales posteriores a la notificación del fallo mediante notificación personal en el domicilio o a través de correo electrónico que para tales efectos haya señalado el licitante.

El licitante adjudicado deberá presentarse en el horario y fecha señalada en el acta de fallo, para formalizar el contrato de acuerdo al modelo del **ANEXO 17** y para presentar copia y original para cotejo de los siguientes documentos:

PERSONA MORAL	PERSONA FÍSICA
Inscripción al Registro Federal de Contribuyentes	Inscripción al Registro Federal de Contribuyentes
Cédula del registro federal de contribuyentes.	Cédula del registro federal de contribuyentes.
Testimonio de la escritura pública en la que conste que fue constituida conforme a las Leyes mexicanas y que tiene su domicilio en el territorio nacional con la constancia de inscripción en el registro público de comercio y, en su caso, las modificaciones que haya	Acta de nacimiento o, en su caso, carta de naturalización respectiva, expedida por la autoridad competente, así como la documentación con la que acredite tener su domicilio legal en el territorio nacional.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

PERSONA MORAL	PERSONA FÍSICA
sufrido.	
Identificación oficial vigente con fotografía del representante legal	Identificación oficial vigente con fotografía de la persona física que proporcionará los servicios.
Escritura pública que contenga el poder que se otorgue al representante legal, para la celebración de actos de administración o poder especial para suscribir pedidos o contratos o bien para llevar a cabo todos los trámites derivados de procedimientos de contratación en el gobierno federal o su equivalente. En los casos en que los poderes se otorguen con el carácter general, la escritura deberá estar inscrita en el registro público de la propiedad y del comercio correspondiente.	
Carta de no revocación de poder.	
Comprobante de domicilio fiscal (actualizado)	Comprobante de domicilio fiscal (actualizado)
Comprobante del estado de cuenta con CLABE interbancaria a la cual se realizará el pago correspondiente (actualizado).	
<p>Con fundamento en el artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación, la Entidad, en ningún caso contratará adquisiciones, arrendamientos o servicios con los particulares que tengan a su cargo créditos fiscales firmes en los siguientes documentos:</p> <p>a) Opinión en sentido positivo de la resolución expedida por el S.A.T. sobre el Cumplimiento de sus Obligaciones Fiscales conforme a lo establecido en la Regla 2.1.31. de la Miscelánea Fiscal para 2017. (D.O.F. 18-07-2017), así mismo deberá cumplir con la Regla 2.1.39 de la Miscelánea Fiscal para 2017 en relación a la vigencia de la misma.</p> <p>b) Opinión en sentido positivo de la resolución expedida por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) para la obtención de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social conforme a lo establecido en la Regla primera, publicada en el D.O.F. el 27 de febrero de 2015 así mismo deberá cumplir con el Acuerdo de fecha 10 de diciembre de 2014 emitido por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social, en el que se establece la vigencia de la misma.</p> <p>O en su caso, escrito firmado por el Representante Legal en el que manifieste que emplea bajo el régimen de subcontratación, adjuntando copia simple del convenio correspondiente, así como del documento indicado en el párrafo anterior de la empresa con la que tiene convenio.</p> <p>c) Constancia Fiscal de no adeudo con INFONAVIT, conforme a las “Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos”, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio del 2017.</p> <p>O en su caso, escrito firmado por el Representante Legal en el que manifieste que emplea bajo el régimen de subcontratación, adjuntando copia simple del convenio correspondiente, así como del documento indicado en el párrafo anterior de la empresa con la que tiene convenio.</p> <p>No será aplicable a los particulares que teniendo créditos fiscales firmes hayan celebrado convenio con las autoridades fiscales en los términos del Código Fiscal de la Federación, en dicho supuesto, deberá presentar copia simple legible de dicho convenio.</p>	

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

Si el licitante no firmara el contrato por causas imputables a él mismo, en la fecha, hora y lugar señalado en el fallo y se actualice el supuesto establecido en el artículo 60 fracción I de la Ley podrá ser sancionado conforme al mismo.

4. REQUISITOS INDISPENSABLES QUE LOS LICITANTES DEBEN CUMPLIR PARA EVALUAR SU PROPOSICIÓN Y CAUSAS DE DESECHAMIENTO

Los licitantes que participen en esta Licitación no deberán estar inhabilitados por resolución de la S.F.P. y deberán presentar la siguiente documentación:

4.1 Documentación legal administrativa

1. Copia simple por ambos lados de identificación oficial vigente con fotografía de quien firma la proposición.
 2. Acreditar bajo protesta de decir verdad, su existencia legal y personalidad jurídica, para efectos de suscripción de proposiciones y en su caso, firma del contrato.
ANEXO 3 A (persona moral)
ANEXO 3 B (persona física)
 3. Escrito bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada, sin que sea necesario acreditar su personalidad jurídica.
ANEXO 4
 4. Escrito bajo protesta de decir verdad, que es de nacionalidad mexicana que posean plena capacidad jurídica y no se encuentre impedido civil, mercantil o administrativamente para ejercer plenamente sus derechos y cumplir con sus obligaciones.
ANEXO 5
 5. Escrito en el que indique la dirección de correo electrónico.
ANEXO 6
 6. Escrito bajo protesta de decir verdad, de no encontrarse en alguno de los supuestos establecidos por los artículos 50 y 60 de la Ley.
ANEXO 7
- Para efectos de lo dispuesto por el tercer párrafo del artículo 60 de la Ley, presentar copia simple del documento comprobatorio, donde acredite que ha pagado la multa que se le impuso.

7. Escrito de declaración de integridad en la que manifieste, bajo protesta de decir verdad, que por sí mismo o a través de interpósita persona, se abstendrán de adoptar conductas, para que los servidores públicos de BANSEFI, induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás licitantes, de acuerdo con la fracción IX del artículo 29 de la Ley. Asimismo, que tiene conocimiento del contenido de la nota informativa de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE).
<http://www.funcionpublica.gob.mx/unaopspf/doctos/adquisiciones/ocde090107.pdf>
ANEXO 8
8. Documento expedido por autoridad competente que determine su estratificación como micro, pequeña o mediana empresa, o bien, escrito bajo protesta de decir verdad, que cuenta o no, con ese carácter.
ANEXO 9

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

9. En su caso, convenio de proposición conjunta.
Asimismo, presentar en forma individual los escritos descritos anteriormente en los numerales 3, 5, 6, 7 y 8.
ANEXO 10
10. Acuse de recepción de solicitud de opinión ante la autoridad fiscal competente, respecto del cumplimiento de sus obligaciones fiscales.
11. Escrito en el que se manifieste, que los servicios que proporcionará son de origen mexicano.
ANEXO 11
12. Escrito de manifestación de interés para participar en la presente Licitación.
ANEXO 12 A (persona moral)
ANEXO 12 B (persona física)
13. Escrito firmado por el Representante Legal en el que manifieste el domicilio donde el licitante recibirá toda clase de notificaciones que resulten de los actos y contrato que en su caso celebre con BANSEFI.
ANEXO 13
14. Escrito firmado por el Representante Legal, en el cual manifieste que cuentan con capacidad de respuesta inmediata, así como con los recursos técnicos, financieros y de más que sean necesarios para la prestación de los servicios ofertados.
ANEXO 14

Los licitantes, admitirán que se tendrán por no presentadas las proposiciones y la documentación distinta requerida por BANSEFI, cuando los archivos que la contengan presenten virus informáticos o no puedan abrirse, por cualquier causa motivada por problemas técnicos imputables a sus programas o equipos de cómputo. Deberán contar con el certificado digital vigente que como medio de comunicación electrónica, utilizarán en sustitución de la firma autógrafa para enviar sus proposiciones, mismo que será otorgado por el S.A.T., mediante el cual reconozcan como propia y auténtica la información que envíen a través de CompraNet.

Los licitantes que decidan agruparse para presentar una proposición conjunta: deberán entregar convenio de proposición conjunta que establezca las obligaciones de cada una de las personas que presentarán conjuntamente una proposición, así como presentar en forma individual los escritos descritos anteriormente en los numerales 3, 5, 6, 7 y 8, y a efecto de dar cumplimiento al artículo 44 del Reglamento de la Ley, el convenio de proposición conjunta deberá hacerse constar en escritura pública, salvo que el contrato sea firmado por todas las personas que integran la agrupación que formula la proposición conjunta o por sus representantes legales.

Las propuestas deberán ser legibles, claras y no establecer condición alguna hacia BANSEFI, ni emplear abreviaturas o presentar raspaduras y/o enmendaduras, así como mantener su vigencia objeto de esta Licitación, o bien, hasta que el contrato respectivo se extinga.

Cada uno de los documentos que integren la proposición y aquéllos distintos a ésta, deberán estar foliadas en todas y cada una de las hojas que los integren. Al efecto, se deberán numerar de manera individual las propuestas técnica y económica, así como el resto de los documentos que entregue el licitante. Las proposiciones electrónicas, en sustitución de la firma autógrafa, se emplearán los medios de identificación electrónica que establezca la S.F.P., de conformidad con el artículo 50 del Reglamento de la Ley.

En caso de que alguna o algunas hojas de los documentos mencionados en el párrafo anterior carezcan de folio y se constate que la o las hojas no foliadas mantienen continuidad, la convocante no podrá desechar la proposición. En el supuesto de que falte alguna hoja y la omisión pueda ser cubierta con información contenida

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

en la propia proposición o con los documentos distintos a la misma, la convocante tampoco podrá desechar la proposición.

4.2 Propuesta técnica

1. Propuesta técnica firmada por el Representante Legal del licitante, en el que se especifique las características de los bienes que ofrece, en concordancia con lo señalado en el **ANEXO 15** dando cumplimiento a todas y cada una de las especificaciones establecidas en el mismo.
2. Experiencia del Personal, Director de proyecto. (Copia simple de la cédula profesional o Título, además Curriculum Vitae).
3. Experiencia del Personal, Supervisor del Contac Center. (Copia simple de la Constancia Oficial o Título o Cédula Profesional, Cartas de la empresa y/o entidades y Curriculum Vitae).
4. Experiencia del Personal, Supervisor de mesa de servicios. (Copia simple de la Constancia Oficial o Título o Cédula Profesional y Curriculum Vitae).
5. Experiencia del Personal, Supervisor de niveles de servicio. (Copia simple de la Constancia Oficial o Título o Cédula Profesional y Curriculum Vitae).
6. Experiencia del Personal, Administrador de configuraciones. (Copia simple de la Constancia Oficial o Título o Cédula Profesional y Curriculum Vitae).
7. Experiencia del Personal, Implementador de proyecto. (Copia simple del Título o Cédula Profesional y Curriculum Vitae).
8. Experiencia del Personal, Administrador de la herramienta de apoyo de telefonía (ACD E IVR) (Copia simple del Título o Cédula Profesional y Curriculum Vitae).
9. Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales. (Director del proyecto).

Competencia del director del proyecto. (Certificado vigente del PMP y Certificado vigente en ITIL V3 Expert, así como constancias, diplomas, certificados o cualquier otro documento que permita verificar la experiencia).

10. Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales.

(Supervisor de mesa de servicios). Competencia del supervisor de mesa de servicios. (Certificado vigente en ITIL V3 “Fundación”, así como constancias, diplomas, certificados o cualquier otro documento que permita verificar la experiencia).

11. Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales. (Supervisor de niveles de servicio). Competencia del supervisor de niveles de servicio. (Constancias, diplomas, certificados o cualquier otro documento que permita verificar la experiencia).
12. Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales. (Administrador de configuraciones). Competencia del administrador de configuraciones. (Certificado vigente

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

en ITIL V3 “Fundación”, así como constancias, diplomas, certificados o cualquier otro documento que permita verificar la experiencia).

13. Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales. (Implementador del proyecto). Competencia del implementador del proyecto. (Certificado vigente del PMP o similar, Certificado vigente en ITIL V3 “Fundación”, así como constancias, diplomas, certificados o cualquier otro documento que permita verificar la experiencia).
14. Capacidad de los Recursos Económicos (Copia legible de la declaración fiscal anual del ejercicio del año inmediato anterior y la última declaración fiscal provisional del impuesto sobre la renta).
15. Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad. (Carta firmada por el representante legal del licitante, relación del personal con capacidades diferentes y aviso de alta al Régimen obligatorio del IMSS).
16. Participación de MIPYMES que produzcan bienes con innovación tecnológica, relacionados directamente con la prestación del servicio objeto de este procedimiento. (Constancia emitida por el Instituto Mexicano de Propiedad Industrial).
17. Equidad de Género (Certificado correspondiente, emitido por Autoridades y Organismos facultados para tal efecto).
18. Experiencia realizando proyectos o servicios similares (Contratos o pedidos en el sector público).
19. Especialidad. (Copia de Contratos o pedidos en el sector público).
20. Especialidad. (Copia de las constancias TIER IV, ICREA e ISO 27001).
21. Metodología. (Documento en el que establezca la metodología que utilizará para la atención y cumplimiento de los servicios ofertados).
22. Plan de trabajo. (Documento que establezca el Plan de Trabajo, conforme al Anexo Técnico).
23. Esquema estructural. (Organigrama del personal del licitante con el que prestará el servicio, firmado en hoja membretada por el representante legal).
24. Cumplimiento de contratos. (Copia de tres contratos o pedidos, órdenes de prestación de servicios similares, copia del documento de la cancelación de la garantía de cumplimiento o manifestación expresa de la contratante sobre el cumplimiento satisfactorio de las obligaciones contractuales u otro documento emitido por el administrador del contrato de la misma naturaleza).

4.3 Propuesta económica

Los licitantes deberán presentar su propuesta económica respecto al servicio objeto de esta Licitación, conforme al **ANEXO 16** de esta Convocatoria.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

4.4 Motivos de desechamiento

Será causa de desechamiento el incumplimiento de alguno de los requisitos de esta Convocatoria de la Licitación Pública que afecte la solvencia de la proposición, cuando incurran en cualquiera de las siguientes situaciones:

- a) Si se comprueba que algún licitante ha acordado con otro u otros elevar el costo de los servicios, objeto de esta Licitación, o cualquier otro objeto que tenga como fin, obtener una ventaja sobre los demás licitantes.
- b) Cuando presenten la proposición económica en moneda extranjera.
- c) Cuando presenten el total del servicio a más de tres decimales.
- d) La falta de presentación de los escritos o manifestaciones bajo protesta de decir verdad, así como el incumplimiento de los requisitos y documentos, que se soliciten en los numerales 4.1 y 4.3 de esta Convocatoria.
- e) Cuando presenten proposiciones en idioma diferente al español y no se presente la traducción simple al español.
- f) Cuando presenten más de una proposición para la presente Licitación.
- g) Cuando el licitante se encuentre en alguno de los supuestos establecidos por los artículos 50 y 60 de la Ley.
- h) Cuando las proposiciones no se entreguen foliadas, atendiendo a los supuestos del artículo 50 del Reglamento de la Ley.
- i) Cuando en su propuesta técnica obtenga puntuación o unidades porcentuales menores del 45 de los 60 puntos máximos que se pueden obtener en su evaluación técnica.
- j) Cuando presente dos precios unitarios o más por el servicio.
- k) La falta de firma en la proposición por la persona facultada para ello en la última hoja de cada uno de los documentos que forman parte de la misma.
- l) Las proposiciones electrónicas, y no empleen los medios de identificación electrónica que establezca la S.F.P.
- m) Cuando la propuesta se presente con textos entre líneas, raspaduras, tachaduras o enmendaduras en aspectos que no puedan ser cubiertos con información contenida en la propia propuesta.
- n) Cuando las cantidades o conceptos ofertadas difieran de lo solicitado en los ANEXO 15.
- o) La falta de la copia simple por ambos lados de su identificación oficial vigente con fotografía, tratándose de personas físicas y, en el caso de personas morales del representante legal que firma la proposición.
- p) Cuando el licitante presente las proposiciones de forma personal, a través de servicio postal o de mensajería.
- q) Cuando la propuesta presentada no se consideren los cambios establecidos en la Junta de Aclaraciones.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

r) Cuando los archivos que la contengan presenten virus informáticos o no puedan abrirse.

5. CRITERIOS QUE SE APLICARÁN PARA EVALUAR LAS PROPOSICIONES Y SE ADJUDICARÁ EL CONTRATO

En apego a lo establecido en los artículos 36 y 36 bis de la Ley y 52 del Reglamento, la convocante efectuará la evaluación aplicando el criterio de evaluación por puntos y porcentajes considerando los requisitos y condiciones establecidos en la presente Convocatoria, en el resultado de la junta o juntas de aclaraciones, así como, en lo solicitado en el **ANEXO 15**, a efecto, de que se garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas y solo podrá adjudicar a quien cumpla debidamente y oferte las mejores condiciones para BANSEFI.

5.1 Evaluación de la documentación legal y administrativa

Con base en la fracción VIII de las Políticas, la Dirección de Sucursales será la responsable de la evaluación legal de la documentación que presenten los licitantes; la Gerencia de Adquisiciones será la responsable de la validación de la documentación administrativa solicitada en los artículos 29 de la Ley y 39 de su Reglamento.

5.2 Evaluación de las propuestas técnicas

La revisión, análisis detallado y evaluación de las proposiciones técnicas, serán realizadas por el área requirente y técnica, conforme a lo siguiente:

- a) Verificará que los documentos de la propuesta técnica contengan la información, requisitos y documentos solicitados en el **ANEXO 15** y lo establecido en el numeral 4.2 de esta Convocatoria y de los que se deriven de la junta de aclaración al contenido de la misma.
- b) Designará puntos de la siguiente forma:

La evaluación por el mecanismo de puntos consta de 100 puntos, de los cuales 60 puntos corresponden a la propuesta técnica, consistente en la suma de la puntuación de los siguientes rubros, con sus respectivos apartados:

NÚMERO DE RUBRO	RUBRO	PUNTUACIÓN A OTORGAR
I	CAPACIDAD DEL LICITANTE	21 PUNTOS
II	EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE	18 PUNTOS
III	PROPUESTA DE TRABAJO	09 PUNTOS
IV	CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS	12 PUNTOS
TOTAL		60 PUNTOS

La omisión total o parcial en la presentación de alguno de los rubros a evaluar NO será motivo de desechamiento. No obstante lo anterior, en tal caso **BANSEFI** podrá abstenerse de asignar puntos en el rubro correspondiente.

I.- CAPACIDAD DEL LICITANTE – 21 puntos.		
Capacidad de los recursos humanos – 12 puntos.		
Sub Rubro	DOCUMENTACIÓN COMPROBATORIA	Asignación de Puntos
a.1 Experiencia del Personal.	DIRECTOR DE PROYECTO La experiencia máxima requerida es de 5 años conforme a lo siguiente:	Como máximo se otorgarán 2.25 puntos por este subrubro.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

	<p>Para este perfil se deberá demostrar la escolaridad de licenciatura o ingeniería de sistemas de computación, informática o afines y cuyo estatus sea titulado, para lo cual deberá de presentar copia simple de la cédula profesional o título.</p> <p>La experiencia deberá ser de 5 (cinco) años de trabajo en una o más disciplinas del ciclo de desarrollo de aplicaciones de software y sistemas de información, al menos 4 años ocupando posiciones de liderazgo de proyectos de desarrollo de software e infraestructura, así como de al menos 3 años de trabajo con metodologías de desarrollo de software.</p> <p>Además, deberá contar con conocimiento y experiencia en tecnologías de integración e interoperabilidad, así como conocimiento organizacional y negocio.</p> <p>El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación del currículum vitae correspondiente, en el cual tendrá que señalar por lo menos los siguientes rubros:</p> <p>Datos generales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre completo de la persona propuesta. - Escolaridad. <p>Experiencia profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de la institución en donde laboró - Teléfono y datos del jefe inmediato superior. - Periodo de prestación de servicios. - Actividades desempeñadas de acuerdo a lo requerido en el presente apartado. <p>El currículum vitae que no cuente con todos los rubros indicados no será tomado en cuenta, es decir, no serán evaluados los currículums que no contengan los datos requeridos. Además, no se tomará en cuenta el currículum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.</p> <p>No se otorgará puntaje a documentación ilegible.</p>	<p>Se otorgará 2.25 puntos en este subrubro a quien presente la documentación para el Director de proyecto que cumpla con 5 años de experiencia en lo requerido.</p> <p>Se otorgará 1.5 puntos en este subrubro a quien presente la documentación para el Director de proyecto que cumpla con 4 años de experiencia en lo requerido.</p> <p>Se otorgará 1 puntos en este subrubro a quien presente la documentación para el Director de proyecto que cumpla con 3 años de experiencia en lo requerido.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien omite presentar la documentación requerida en este subrubro o que la documentación presentada para este no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible o no cumpla con al menos la experiencia requerida.</p>
<p>a. 2 Experiencia del Personal.</p>	<p>SUPERVISOR DE CONTACT CENTER La experiencia máxima requerida es de 3 (tres) años conforme a lo siguiente:</p>	<p>Como máximo se otorgará 1.5 puntos por este subrubro.</p>

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

	<p>Para este perfil se deberá demostrar la escolaridad de Licenciatura en Administración de Empresas, Economía, Ingeniería en telecomunicaciones o afines pasantes o tituladas, para lo cual deberá presentar copia simple de la constancia oficial en donde acredite cubrir por lo menos el 80% de los créditos de la carrera, o en su caso copia simple del título o cédula profesional.</p> <p>La experiencia deberá ser de 3 años como supervisor en un Centro de Atención a Clientes, para lo cual deberá anexar copia simple de las cartas de la empresa y/o entidades donde haya prestado sus servicios.</p> <p>El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación del currículum vitae, en el cual tendrá que señalar por lo menos los siguientes rubros:</p> <p>Datos generales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre completo de la persona propuesta. - Escolaridad. <p>Experiencia profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de la institución en donde laboró - Teléfono y datos del jefe inmediato superior. - Periodo de prestación de servicios. - Actividades desempeñadas de acuerdo a lo requerido en el presente apartado. <p>El currículum vitae que no cuente con todos los rubros indicados no será tomado en cuenta, es decir, no será evaluado el currículum que no contengan los datos requeridos. Además, no se tomará en cuenta el currículum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.</p> <p>No se otorgará puntaje al currículum ilegible.</p>	<p>Se otorgará 1.5 puntos en este subrubro a quien presente la documentación para el Supervisor de Contac Center que cumpla 3 años de experiencia en lo requerido.</p> <p>Se otorgará 0.75 puntos en este subrubro a quien presente la documentación para el Supervisor de Contac Center que cumpla con 2 años de experiencia en lo requerido.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien omita presentar la documentación requerida en este subrubro o que la documentación presentada para este no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible o no cumpla con al menos la experiencia requerida.</p>
<p>a. 3 Experiencia del Personal.</p>	<p>SUPERVISOR DE MESA DE SERVICIOS La experiencia máxima requerida es de 3 (tres) años conforme a lo siguiente:</p> <p>Para este perfil se deberá demostrar la escolaridad de ingeniería en informática o sistemas computacionales, administración o afines pasante o titulado, para lo cual deberá presentar copia simple de la constancia oficial</p>	<p>Como máximo se otorgarán 1.5 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgará 1.5 puntos en este subrubro a quien presente la documentación para el Supervisor de mesa de servicio que cumpla 3 años de experiencia en lo</p>

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

	<p>en donde acredite cubrir por lo menos el 80% de los créditos de la carrera, o en su caso copia simple del título o cédula profesional.</p> <p>La experiencia deberá ser al menos de 3 años laborando en proyectos de Mesa de Servicio</p> <p>El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación del currículum vitae por cada uno de los especialistas, en el cual tendrá que señalar por lo menos lo siguiente:</p> <p>Datos generales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre completo de la persona propuesta. - Escolaridad. <p>Experiencia profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de la institución en donde laboró - Teléfono y datos del jefe inmediato superior. - Periodo de prestación de servicios. - Actividades desempeñadas de acuerdo a lo requerido en el presente apartado. <p>El currículum vitae que no cuente con todos los rubros indicados no será tomado en cuenta, es decir, no serán evaluados los currículums que no contengan los datos requeridos. Además, no se tomará en cuenta el currículum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.</p> <p>No se otorgará puntaje a documentación ilegible.</p>	<p>requerido.</p> <p>Se otorgará 0.75 puntos en este subrubro a quien presente la documentación para el Supervisor de Contac Center que cumpla con 2 años de experiencia en lo requerido.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien omita presentar la documentación requerida en este subrubro o que la documentación presentada para este no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible o no cumpla con al menos la experiencia requerida.</p>
<p>a. 4 Experiencia del Personal.</p>	<p>SUPERVISOR DE NIVELES DE SERVICIO La experiencia máxima requerida es de 2 (dos) años conforme a lo siguiente:</p> <p>Para este perfil se deberá demostrar la escolaridad de ingeniería en informática o sistemas computacionales, matemáticos, administración o afines pasante o titulado, para lo cual deberá presentar copia simple de la constancia oficial en donde acredite cubrir por lo menos el 80% de los créditos de la carrera, o en su caso copia simple del título o cédula profesional.</p> <p>La experiencia deberá ser al menos de 2 años laborando en proyectos similares</p> <p>El licitante acreditará la experiencia mediante la</p>	<p>Como máximo se otorgarán 1.5 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgará 1.5 puntos en este subrubro a quien presente la documentación para el Supervisor de niveles de servicio que cumpla con más de 2 años de experiencia en lo requerido.</p> <p>Se otorgará 0.75 puntos en este subrubro a quien presente la documentación para el Supervisor de Contac Center que cumpla con 2 años de experiencia en lo requerido.</p>

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

	<p>presentación del currículum vitae por cada uno de los especialistas, en el cual tendrá que señalar por lo menos lo siguiente:</p> <p>Datos generales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre completo de la persona propuesta. - Escolaridad. <p>Experiencia profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de la institución en donde laboró - Teléfono y datos del jefe inmediato superior. - Periodo de prestación de servicios. - Actividades desempeñadas de acuerdo a lo requerido en el presente apartado. <p>El currículum vitae que no cuente con todos los rubros indicados no será tomado en cuenta, es decir, no serán evaluados los currículums que no contengan los datos requeridos. Además, no se tomará en cuenta el currículum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.</p> <p>No se otorgará puntaje a documentación ilegible.</p>	<p>No se otorgarán puntos a quien omita presentar la documentación requerida en este subrubro o que la documentación presentada para este no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible o no cumpla con al menos la experiencia requerida.</p>
<p>a. 5 Experiencia del Personal.</p>	<p>ADMINISTRADOR DE CONFIGURACIONES La experiencia máxima requerida es de 2 (dos) años conforme a lo siguiente:</p> <p>Para este perfil se deberá demostrar la escolaridad de ingeniería o licenciatura en informática o sistemas computacionales o afines, pasantes o titulados, para lo cual deberá presentar copia simple de la constancia oficial en donde acredite cubrir por lo menos el 80% de los créditos de la carrera, o en su caso copia simple del título o cédula profesional.</p> <p>La experiencia deberá ser al menos de 2 años laborando como analista de configuración de bases de datos</p> <p>El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación del currículum vitae por cada uno de los especialistas, en el cual tendrá que señalar por lo menos lo siguiente:</p>	<p>Como máximo se otorgarán 0.75 punto por este subrubro.</p> <p>Se otorgará 0.75 puntos en este subrubro a quien presente la documentación para el Administrador de configuraciones que cumpla con más de 2 años de experiencia en lo requerido.</p> <p>Se otorgará 0.50 puntos en este subrubro a quien presente la documentación para el administrador de configuraciones que cumpla con 2 años de experiencia en lo requerido.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien omita presentar la documentación requerida en este subrubro o que la documentación presentada para este no cumpla con los requisitos</p>

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

	<p>Datos generales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre completo de la persona propuesta. - Escolaridad. <p>Experiencia profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de la institución en donde laboró - Teléfono y datos del jefe inmediato superior. - Periodo de prestación de servicios. - Actividades desempeñadas de acuerdo a lo requerido en el presente apartado. <p>El currículum vitae que no cuente con todos los rubros indicados no será tomado en cuenta, es decir, no serán evaluados los currículums que no contengan los datos requeridos. Además, no se tomará en cuenta el currículum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.</p> <p>No se otorgará puntaje a documentación ilegible.</p>	<p>solicitados o que sea ilegible o no cumpla con al menos la experiencia requerida.</p>
<p>a. 6 Experiencia del Personal.</p>	<p>IMPLEMENTADOR DE PROYECTO La experiencia máxima requerida es de 3 (TRES) años conforme a lo siguiente:</p> <p>Para este perfil se deberá demostrar la escolaridad de ingeniería o licenciatura en informática o sistemas computacionales o administración o afines, titulado, para lo cual deberá presentar copia simple del título o cédula profesional.</p> <p>La experiencia deberá ser al menos de 3 años laborando como implementador de proyectos, comprobable con el portafolio de proyectos realizados</p> <p>El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación del currículum vitae por cada uno de los especialistas, en el cual tendrá que señalar por lo menos lo siguiente:</p> <p>Datos generales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre completo de la persona propuesta. - Escolaridad. <p>Experiencia profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de la institución en donde laboró - Teléfono y datos del jefe inmediato superior. 	<p>Como máximo se otorgarán 0.75 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgará 0.75 puntos en este subrubro a quien presente la documentación para el Implementador de proyecto que cumpla con más de 3 años de experiencia en lo requerido.</p> <p>Se otorgará 0.50 puntos en este subrubro a quien presente la documentación para el Implementador de proyecto que cumpla con 3 años de experiencia en lo requerido.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien omita presentar la documentación requerida en este subrubro o que la documentación presentada para este no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible o no cumpla con al menos la experiencia requerida.</p>

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

	<ul style="list-style-type: none"> - Periodo de prestación de servicios. - Actividades desempeñadas de acuerdo a lo requerido en el presente apartado. <p>El currículum vitae que no cuente con todos los rubros indicados no será tomado en cuenta, es decir, no serán evaluados los currículums que no contengan los datos requeridos. Además, no se tomará en cuenta el currículum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.</p> <p>No se otorgará puntaje a documentación ilegible.</p>	
<p>a. 7 Experiencia del Personal.</p>	<p>ADMINISTRADOR DE LA HERRAMIENTA DE APOYO DE TELEFONÍA (ACD E IVR) La experiencia máxima requerida es de 2 (DOS) años conforme a lo siguiente:</p> <p>Para este perfil se deberá demostrar la escolaridad de ingeniería o licenciatura en telecomunicaciones, electrónica o sistemas computacionales o afines, titulado, para lo cual deberá presentar copia simple del título o cédula profesional.</p> <p>La experiencia deberá ser al menos de 2 años laborando como Administrador de la herramienta de apoyo de telefonía a usar por el licitante.</p> <p>El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación del currículum vitae por cada uno de los especialistas, en el cual tendrá que señalar por lo menos lo siguiente:</p> <p>Datos generales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre completo de la persona propuesta. - Escolaridad. <p>Experiencia profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de la institución en donde laboró - Teléfono y datos del jefe inmediato superior. - Periodo de prestación de servicios. - Actividades desempeñadas de acuerdo a lo requerido en el presente apartado. <p>El currículum vitae que no cuente con todos los rubros indicados no será tomado en cuenta, es decir, no serán evaluados los currículums que no contengan</p>	<p>Como máximo se otorgará 0.75 punto por este subrubro.</p> <p>Se otorgará 0.75 puntos en este subrubro a quien presente la documentación para el Administrador de la herramienta de apoyo de telefonía que cumpla con más de 2 años de experiencia en lo requerido.</p> <p>Se otorgará 0.50 puntos en este subrubro a quien presente la documentación para el Administrador de la herramienta de apoyo de telefonía que cumpla con 2 años de experiencia en lo requerido.</p> <p>No se otorgarán puntos a quien omita presentar la documentación requerida en este subrubro o que la documentación presentada para este no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible o no cumpla con al menos la experiencia requerida.</p>

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

	<p>los datos requeridos. Además, no se tomará en cuenta el curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.</p> <p>No se otorgará puntaje a documentación ilegible.</p>	
<p>a.8 Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales. (Director del proyecto)</p>	<p>COMPETENCIA DEL DIRECTOR DEL PROYECTO.</p> <p>Para este perfil, el licitante proporcionará un Director de proyecto que cuente con la competencia en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de proyectos, para lo cual deberá acreditar con la certificación vigente PMP (Project Management Professional) emitida por el Project Management Institute, por lo que el licitante deberá presentar dicha certificación para la persona propuesta. - Mejores prácticas, para lo cual deberá acreditar con la certificación vigente en ITIL V3, “Expert”. - Conocimientos en planificación, liderazgo, gestión de calidad, del cambio, mando integral, organización y proyectos. Implementación, acompañamiento o transferencia de conocimientos del modelo MAAGTIC-SI, para lo cual deberá presentar las constancias, diplomas, certificados o cualquier otro documento que permita verificar que cuenta con dicha experiencia. 	<p>Como máximo se otorgarán 1 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgará 0.50 punto a quien presente la certificación PMP para el Líder del Proyecto.</p> <p>Se otorgará 0.25 punto a quien presente la certificación ITIL V3, “Expert” del perfil de Líder del proyecto.</p> <p>Se otorgará 0.25 punto a quien presente las constancias, diplomas, certificados o cualquier otro documento que permita verificar que cuenta con conocimientos en planificación, liderazgo, gestión de calidad, del cambio, mando integral, organización y proyectos. Implementación, acompañamiento o transferencia de conocimientos del modelo MAAGTIC-SI</p> <p>No se otorgarán puntos a quien presente documentación que no cumpla con los requisitos solicitados, o si la certificación no se encuentra a nombre del líder del proyecto o si no se encuentra vigente la certificación, o si ésta es ilegible.</p>
<p>a.9 Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales. (Supervisor de mesa de servicios)</p>	<p>COMPETENCIA DEL SUPERVISOR DE MESA DE SERVICIOS</p> <p>Para este perfil, el licitante proporcionará un supervisor de mesa de servicios que cuente con la competencia en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejores prácticas, para lo cual deberá acreditar con la certificación vigente en ITIL V3, 	<p>Como máximo se otorgarán 0.5 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgará 0.25 punto a quien presente la certificación ITIL V3 Foundation del perfil del Supervisor de la mesa de servicios.</p> <p>Se otorgará 0.25 punto a quien presente las constancias,</p>

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

	<p>“Foundation”.</p> <p>- Conocimientos que avalen el uso de la herramienta propuesta para la mesa de servicio, para lo cual deberá presentar las constancias, diplomas, certificados o cualquier otro documento que permita verificar que cuenta con dicha experiencia.</p>	<p>diplomas, certificados o cualquier otro documento que permita verificar que cuenta el conocimiento en el uso de la herramienta propuesta para la mesa de servicio</p> <p>No se otorgarán puntos a quien presente documentación que no cumpla con los requisitos solicitados, o si la certificación no se encuentra a nombre del Supervisor de la mesa de servicios o si no se encuentra vigente la certificación, o si ésta es ilegible.</p>
<p>a.10 Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales. (Supervisor de niveles de servicio o supervisor SLA)</p>	<p>COMPETENCIA DEL SUPERVISOR DE NIVELES DE SERVICIO (SUPERVISOR SLA).</p> <p>Para este perfil, el licitante proporcionará un Supervisor de niveles de servicio que cuente con la competencia en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos en:</p> <p>- Conocimientos que avale el uso de herramienta propuesta para medir los niveles de servicio o transferencia de conocimiento del proceso Administración de Servicio MAAGTIC-SI, para lo cual deberá presentar las constancias, diplomas, certificados o cualquier otro documento que permita verificar que cuenta con dicha experiencia.</p>	<p>Como máximo se otorgarán 0.25 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgará 0.25 punto a quien presente las constancias, diplomas, certificados o cualquier otro documento que permita verificar que cuenta el conocimiento en el uso de herramienta propuesta para medir los niveles de servicio y conocimiento del proceso Administración de Servicio MAAGTIC-SI</p> <p>No se otorgarán puntos a quien presente documentación que no cumpla con los requisitos solicitados, o si la certificación no se encuentra a nombre del supervisor de niveles de servicio o, o si ésta es ilegible.</p>
<p>a.11 Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales. (Administrador de configuraciones)</p>	<p>COMPETENCIA DEL ADMINISTRADOR DE CONFIGURACIONES</p> <p>Para este perfil, el licitante proporcionará un Administrador de configuraciones que cuente con la competencia en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos en:</p> <p>- Mejores prácticas, para lo cual deberá acreditar con la certificación vigente en ITIL V3, “Foundation”.</p>	<p>Como máximo se otorgarán 0.5 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgará 0.25 punto a quien presente la certificación ITIL V3 Foundation del perfil de Administrador de configuraciones.</p> <p>Se otorgará 0.25 punto a quien presente las constancias, diplomas, certificados o cualquier otro documento que permita</p>

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

	<p>- Conocimientos que avalen el uso de la herramienta propuesta para la mesa de servicio o conocimiento del proceso Administración de la Configuración MAAGTIC-SI, para lo cual deberá presentar las constancias, diplomas, certificados o cualquier otro documento que permita verificar que cuenta con dicha experiencia.</p>	<p>verificar que cuenta el conocimiento en el uso de la herramienta propuesta para la mesa de servicio y conocimiento del proceso Administración de la Configuración MAAGTIC-SI</p> <p>No se otorgarán puntos a quien presente documentación que no cumpla con los requisitos solicitados, o si la certificación no se encuentra a nombre del administrador de configuraciones o si no se encuentra vigente la certificación, o si ésta es ilegible.</p>
<p>a.12 Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales. (Implementador del proyecto)</p>	<p>COMPETENCIA DEL IMPLEMENTADOR DEL PROYECTO</p> <p>Para este perfil, el licitante proporcionará un implementador del proyecto que cuente con la competencia en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos en:</p> <p>- Dirección de proyectos, para lo cual deberá acreditar con la certificación vigente PMP (Project Management Professional) emitida por el Project Management Institute o similar, por lo que el licitante deberá presentar dicha certificación para la persona propuesta.</p> <p>- Mejores prácticas, para lo cual deberá acreditar con la certificación vigente en ITIL V3, “Foundation”.</p> <p>- Conocimientos que avalen el uso de la de la herramienta propuesta para la administración de proyectos o del proceso Administración de Proyectos, MAAGTIC-SI, para lo cual deberá presentar las constancias, diplomas, certificados o cualquier otro documento que permita verificar que cuenta con dicha experiencia.</p>	<p>Como máximo se otorgarán 0.75 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgará 0.25 punto a quien presente la certificación PMP para el Implementador del Proyecto.</p> <p>Se otorgará 0.25 punto a quien presente la certificación ITIL V3 Foundation del perfil de Implementador del proyecto</p> <p>Se otorgará 0.25 punto a quien presente las constancias, diplomas, certificados o cualquier otro documento que permita verificar que cuenta con el conocimiento en el uso de la herramienta propuesta para la administración de proyectos y del proceso Administración de Proyectos, MAAGTIC-SI</p> <p>No se otorgarán puntos a quien presente documentación que no cumpla con los requisitos solicitados, o si la certificación no se encuentra a nombre del implementador del proyecto o si no se encuentra vigente la certificación, o si ésta es ilegible.</p>
<p>b) Capacidad de recursos económicos – 8 puntos.</p>		
<p>Sub Rubro</p>	<p>DOCUMENTACIÓN COMPROBATORIA</p>	<p>Asignación de Puntos</p>
<p>b.1 Capacidad de los Recursos</p>	<p>A fin de acreditar la capacidad de los Recursos Económicos el licitante deberá demostrar que cuenta</p>	<p>Como máximo se otorgarán 8.0 punto por este subrubro.</p>

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

Económicos	<p>con capacidad económica para cumplir con las obligaciones que se derivan del contrato de la presente invitación.</p> <p>Se acreditará con copia legible de la declaración fiscal anual correspondiente al ejercicio fiscal del año inmediato anterior y la última declaración fiscal provisional del impuesto sobre la renta, en la que se demuestre que los ingresos del licitante son equivalentes hasta el 20% del monto total de su propuesta económica, los cuales deberán de contener el sello de recepción del servicio de administración tributario (sat) o de la institución bancaria receptora de dicha información y en caso de que se hayan presentado por medio electrónico (internet) éstas deberán contener el sello digital de recibido.</p>	<p>No se otorgarán puntos a quien omita presentar la documentación requerida en este subrubro o que la documentación presentada no sea legible.</p>
c) Participación de Discapacitados – 0.25 puntos.		
Sub Rubro	DOCUMENTACIÓN COMPROBATORIA	Asignación de Puntos
c.1 Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad.	<p>A fin de acreditar la participación de discapacitados, el licitante presentará lo siguiente:</p> <p>Carta firmada por el representante legal, en el que manifieste que es una empresa que cuenta con personal con discapacidad en una proporción de al menos 5% de la totalidad de la plantilla de empleados, para esto adjuntará:</p> <p>A. Relación del personal con capacidades diferentes, cuya antigüedad no sea inferior a 6 meses.</p> <p>B. La antigüedad comprobada anexando el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social, computada hasta la fecha de acto de presentación y apertura de proposiciones.</p>	<p>Como máximo se otorgará 0.25 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.25 puntos a quien presente la documentación que acredite el presente rubro.</p> <p>No se otorgará puntos a quien omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado.</p>
d) Participación de MIPYMES – 0.50 puntos.		
Sub Rubro	DOCUMENTACIÓN COMPROBATORIA	Asignación de Puntos
d. 1 Participación de MIPYMES que produzcan bienes con innovación tecnológica, relacionados directamente con la prestación del	<p>Documentación que acredite haber producido bienes que se utilizarán en la prestación del servicio objeto del procedimiento de contratación, con innovación tecnológica que tenga registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, en términos de lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 14 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.</p>	<p>Como máximo se otorgarán 0.50 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 0.50 puntos a quien presente la documentación que acredite haber producido los servicios que se utilizarán en la prestación del servicio objeto del procedimiento de contratación.</p> <p>No se otorgará puntos a quien</p>

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

servicio objeto de este procedimiento		omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado.
e) Equidad de Género – 0.25 puntos.		
Sub Rubro	DOCUMENTACIÓN COMPROBATORIA	Asignación de Puntos
d. 1 Equidad de Género	Documentación que acredite haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación o carta correspondiente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto, en términos de lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 14 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.	Como máximo se otorgarán 0.25 puntos por este subrubro. Se otorgarán 0.25 puntos a quien presente la documentación que acredite haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género conforme lo requerido. No se otorgará puntos a quien omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado.
II.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE – 18 puntos.		
a) Experiencia – 6 puntos.		
Sub Rubro	DOCUMENTACIÓN COMPROBATORIA	Asignación de Puntos
a.1 Experiencia	EXPERIENCIA REALIZANDO PROYECTOS O SERVICIOS SIMILARES La acreditación se hará mediante la presentación de contratos o pedidos con el sector público (administración pública federal, centralizada y descentralizada), debiendo estar vigentes o concluidos, en caso de no presentar contratos o pedidos que acrediten la experiencia mínima solicitada, será motivo de desechamiento de la propuesta. Asimismo, deberá aceptar que los documentos entregados podrán ser remitidos de manera física o electrónica por “ BANSEFI ” sin que ello implique una justificación en caso de atraso en el cumplimiento de las obligaciones.	Se acreditará con la entrega de copias de contratos o pedidos con el sector público, debiendo estar vigentes o concluidos. Como máximo se otorgarán 6 puntos por este subrubro. Se otorgarán 6 puntos si se acredita experiencia de 7 años o más. Se otorgarán 4 puntos si se acredita experiencia de 6 años. Se otorgarán 2 puntos si se acredita experiencia de 5 años. Se otorgará 1 punto si se acredita experiencia de 1 a 4 años. No se otorgarán puntos al licitante que no entregue las constancias requeridas con las especificaciones mencionadas.
b) Especialidad – 12 puntos.		
b.1 Especialidad	Se otorgarán puntos al licitante que acredite el mayor número de contratos o pedidos que hayan suscrito	Se acreditará con la copia de contratos o pedidos

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

	<p>con sector público, en los cuales se evidencie que se han prestado servicios tecnológicos con centros de atención o similares y que incluyan la administración y hospedaje de la infraestructura.</p>	<p>pedidos que hayan suscrito con sector público, en los cuales se evidencie que se han prestado servicios tecnológicos con centros de atención o similares y que incluyan la administración y hospedaje de la infraestructura. Como máximo se otorgarán 6 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 6 puntos por la entrega de copia de 7 o más contratos o pedidos.</p> <p>Se otorgarán 4 puntos por la entrega de copia de 6 contratos o pedidos.</p> <p>Se otorgarán 2 puntos por la entrega de copia de 5 contratos o pedidos.</p> <p>Se otorgarán 1 punto por la entrega de copia de 1 a 4 contratos o pedidos.</p> <p>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación o que ésta no cumpla con lo requerido.</p>
b.2 Especialidad	<p>Certificaciones. La acreditación se realizará por medio de la presentación de copia simple.</p> <p>El licitante deberá presentar copia de las constancias: TIER IV, ICREA e ISO 27001 del centro de datos (Con nombre y dirección) donde se hospedará la infraestructura alcance del servicio. El cual deberá estar en la República Mexicana.</p>	<p>Como máximo se otorgarán 6 puntos por este subrubro.</p> <p>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación legible o que ésta no cumpla con lo requerido.</p>

III.- PROPUESTA DE TRABAJO – 9 puntos.		
Sub Rubro	DOCUMENTACIÓN COMPROBATORIA	Asignación de Puntos
a. Metodología	<p>El licitante deberá presentar un Plan de Trabajo apegado a ITIL.</p> <p>Deberá presentar la metodología que utilizará para la atención y cumplimiento de los servicios ofertados, de acuerdo a las condiciones establecidas en el anexo técnico. Dicha metodología deberá incluir de manera</p>	<p>Como máximo se otorgarán 3 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 3 puntos al licitante que entregue la documentación de acuerdo con lo solicitado.</p>

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

	<p>enunciativa más no limitativa la información referente a los siguientes aspectos:</p> <p>a. Procedimiento para la instalación de la infraestructura tecnológica para soportar la operación, entre ellos teléfonos, conmutadores, equipos de cómputo, SAN y servidores</p> <p>b. Procedimiento para la habilitación de servicios</p> <p>c. Procedimiento para la operación del servicio de atención a clientes y público en general</p> <p>d. Mesa de servicios tecnológicos.</p>	<p>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación solicitada o no cumpla con lo solicitado.</p>
b. Plan de Trabajo	<p>El licitante deberá entregar un plan de trabajo que cumpla con los tiempos establecidos en el Anexo Técnico, asegurando se mencione el Plan de Transición y/o migración para el inicio y conclusión de los servicios en apego a lo establecido por el MAAGTIC-SI.</p>	<p>Como máximo se otorgarán 3 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 3 puntos al licitante que entregue la documentación solicitada en este rubro y que cumpla con las especificaciones requeridas.</p> <p>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación solicitada en este rubro o que no cumpla con las especificaciones requeridas.</p>
c. Esquema estructural	<p>Con la finalidad de evaluar el presente subrubro, el licitante deberá de entregar en hoja membretada firmada por su representante legal un organigrama completo del personal que participará en la prestación del servicio objeto del presente documento, mismo que deberá incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Comunicaciones con el Administrador del Contrato; y • Nivel de Escalamiento interno del licitante. 	<p>Como máximo se otorgarán 3 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 3 puntos al licitante que entregue la documentación completa solicitada en este rubro.</p> <p>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación solicitada en este rubro o no cumpla con los requisitos.</p>

IV.- CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS – 12 puntos.		
Sub Rubro	DOCUMENTACIÓN COMPROBATORIA	Asignación de Puntos
a. Cumplimiento de contratos	<p>Con la finalidad de verificar el cumplimiento de los contratos concluidos por el licitante, se requiere que se entregue copia de tres contratos, pedidos, ordenes de prestación de servicios similares prestados con anterioridad, así como copia del documento en el que conste la cancelación de la garantía de cumplimiento respectiva, o la manifestación expresa de la contratante sobre el cumplimiento satisfactorio de las obligaciones contractuales o cualquier otro documento con el que se corrobore dicho cumplimiento emitido por el</p>	<p>Se acreditará con la presentación de copia de tres contratos, pedidos, ordenes de prestación de servicios similares prestados con anterioridad así como copia del documento en el que conste la cancelación de la garantía de cumplimiento respectiva, o la manifestación expresa de la contratante sobre el cumplimiento satisfactorio de las</p>

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

	<p>Administrador del Contrato respectivo en el que haga constar dicha situación.</p> <p>Se entenderá por similar aquel contrato relativos a la prestación de servicios tecnológicos con centros de atención o similares y que incluyan la administración y hospedaje de la infraestructura.</p> <p>Para este rubro, se podrán contabilizar los contratos presentados para el subrubro de Experiencia y Especialidad, con su respectiva cancelación de garantía de cumplimiento o manifestación expresa del cumplimiento total de las obligaciones contractuales a la fecha de la presentación y apertura de proposiciones.</p>	<p>obligaciones contractuales o cualquier otro documento con el que se corrobore dicho cumplimiento emitido por el Administrador del Contrato respectivo en el que haga constar dicha situación</p> <p>Como máximo se otorgarán 12 puntos por este subrubro.</p> <p>Se otorgarán 12 puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 8 (ocho) contratos o más en este rubro.</p> <p>Se otorgarán 8 puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 7 (siete) contratos en este rubro.</p> <p>Se otorgarán 6 puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 6 (seis) contratos en este rubro.</p> <p>Se otorgarán 5 puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 5 (cinco) contratos en este rubro.</p> <p>Se otorgarán 4 puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 4 (cuatro) contratos en este rubro.</p> <p>No se otorgarán puntos al licitante que no entregué la documentación solicitada legible en este rubro conforme lo requerido o entregue menos de 4 (cuatro) contratos</p>
--	--	---

Las propuestas técnicas que no obtengan al menos 45 puntos serán desechadas.

5.3 Evaluación de las propuestas económicas

La revisión y análisis detallado de las propuestas económicas serán efectuados por la Gerencia de Adquisiciones conforme a lo siguiente:

Para efectos de la evaluación de la propuesta económica, sólo se considerará el subtotal de la propuesta enviada, conforme al **ANEXO 16**.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

El total de puntuación asignada a la propuesta económica de los licitantes será de 40 puntos, por lo que a la propuesta económica que resulte ser la más baja de las técnicamente aceptadas, se le asignará la puntuación o unidades porcentuales máxima.

Para determinar la puntuación que corresponda a la propuesta económica de cada participante aplicará la siguiente fórmula:

$$PPE = \frac{MPMB \times 40}{MPI}$$

Donde:

- PPE = puntos de la propuesta económica
- MPMB= monto de la proposición más baja
- 40 = total de puntuación máxima asignada a la propuesta económica
- MPI = monto de la proposición que se analiza

Por lo que la proposición más conveniente será aquella que reúna la mayor puntuación o unidades porcentuales, conforme a la siguiente fórmula:

$$\text{PUNTOS TOTALES DE LA PROPOSICIÓN} = \text{PUNTOS PROPUESTA TÉCNICA} + \text{PUNTOS PROPUESTA ECONÓMICA}$$

6. DOCUMENTOS Y DATOS QUE DEBEN PRESENTAR LOS LICITANTES

Los documentos y datos que deben presentar los licitantes para participar en la presente Licitación se encuentran enlistados en el ANEXO 2 de la presente Convocatoria.

7. DOMICILIO Y DIRECCIÓN ELECTRÓNICA DONDE PODRÁN PRESENTAR INCONFORMIDADES

De conformidad con lo dispuesto en artículo 65 y 66 de la Ley, los licitantes podrán interponer inconformidad, por actos del procedimiento de contratación que contravengan las disposiciones que rigen las materias objeto de la Ley, en las oficinas de la S.F.P. ubicadas en Av. Insurgentes Sur 1735, Mezzanine, Ala Sur, Colonia Guadalupe Inn, Código Postal 01020, Delegación Álvaro Obregón, Ciudad de México, o a través del CompraNet en la dirección electrónica <https://compranet.funcionpublica.gob.mx>

8. FORMATOS

Formatos que faciliten y agilicen la presentación de las proposiciones:

ANEXO	DESCRIPCIÓN
1	Solicitud de aclaración al contenido de la Convocatoria
2	Lista de verificación para revisar proposiciones
3 A	Formato para la acreditación de la personalidad jurídica (personas morales)
3 B	Formato para la acreditación de la personalidad jurídica (personas físicas)
4	Escrito de Facultades
5	Escrito de Nacionalidad
6	Correo electrónico
7	Escrito bajo protesta de decir verdad de no encontrarse en alguno de los supuestos de los artículos 50 y 60 de la Ley

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

ANEXO	DESCRIPCIÓN
8	Escrito de integridad
9	Estratificación de micro, pequeña o mediana empresa (MIPYMES)
10	Convenio de proposición conjunta
11	Origen Nacional de los servicios
12 A	Escrito de manifestación de interés (persona moral)
12 B	Escrito de manifestación de interés (persona física)
13	Domicilio para recibir notificaciones
14	Capacidad de Respuesta Inmediata
15	Anexo Técnico
16	Modelo de la propuesta económica
17	Modelo de Contrato

9. DESARROLLO DE LOS EVENTOS DE LA LICITACIÓN

9.1 Solicitudes de aclaración al contenido de la Convocatoria

Los licitantes que pretendan solicitar aclaraciones a los aspectos contenidos de la presente Convocatoria, **deberán presentar un escrito**, en el que expresen su interés en participar en la Licitación, manifestando los datos del representante (**ANEXO 12 A o ANEXO 12 B**).

Los licitantes podrán entregar sus solicitudes de aclaración al contenido de la presente Convocatoria y sus anexos, en papel preferentemente membretado de la empresa participante y firmadas por el licitante o el representante legal acreditado, los cuestionamientos a la Convocatoria se efectuarán de acuerdo al **ANEXO 1** de esta Convocatoria, a través de CompraNet, en la dirección electrónica www.compranet.gob.mx, en todos los casos, **cuando menos con 24 horas de anticipación a la celebración de la junta de aclaración al contenido de la Convocatoria**, a efecto de que BANSEFI, esté en posibilidad de analizarlas y hacer las correspondientes aclaraciones. Para cumplir con lo anterior BANSEFI, tomará como hora de recepción de las solicitudes de aclaración que se hagan llegar a través de CompraNet, la hora que registre el sistema al momento de su envío. El envío de preguntas fuera del plazo de 24 horas previas a la celebración de la junta de aclaraciones, traerá como consecuencia que no sean consideradas para darles respuesta sin responsabilidad alguna para BANSEFI,

Lo anterior de conformidad con el último párrafo del artículo 45, del Reglamento de la Ley.

Las preguntas que los licitantes formulen respecto de las respuestas dadas por la convocante en la junta de aclaraciones, deberán ser entregadas por escrito, a través de CompraNet, en la dirección electrónica www.compranet.gob.mx, con antelación a la fecha y hora que la convocante haya fijado para una ulterior junta de aclaraciones de conformidad con el artículo 46, fracción VI, del Reglamento de la Ley.

9.2 Junta para la aclaración del contenido de la Convocatoria

Las respuestas a las solicitudes de aclaración a la Convocatoria que hayan planteado los licitantes en los términos establecidos en la presente Convocatoria, serán leídas por quien presida el evento. El servidor público que presida la junta de aclaraciones, atendiendo al número de preguntas, informará a los licitantes si éstas serán contestadas en ese momento o si se suspende la sesión para reanudarla en hora o fecha posterior se levantará el acta correspondiente, que contendrá todas y cada una de las preguntas formuladas y las respuestas correspondientes.

El acta respectiva será firmada por los asistentes a quienes se les entregará copia, poniéndose a partir de esa fecha a disposición de los licitantes, para efectos de su notificación. Al concluir la primera junta de aclaraciones

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

podrá señalarse la fecha y hora para la celebración de una segunda o ulteriores juntas.

Cualquier modificación a la Convocatoria y las aclaraciones que se hicieren durante este evento serán parte integrante de la presente Convocatoria.

Lo anterior con fundamento en los artículos 45 y 46 del Reglamento de la Ley.

Los actos de la presente Licitación serán presididos por el servidor público facultado y asistido por un representante del área técnica y/o requirente.

De las actas que se levanten con motivo de las juntas de aclaraciones; del acto de presentación y apertura de proposiciones; así como la del fallo del procedimiento de Licitación, se publicarán en el sistema electrónico CompraNet el mismo día en que se emita, sin menoscabo que puedan acudir a recoger el acta correspondiente en el domicilio de la Convocante. Este procedimiento sustituye a la notificación personal.

9.3 Acto de presentación y apertura de proposiciones

En punto de la hora señalada para este acto, según lo establecido en el calendario de actos de esta Licitación, se llevará a cabo el evento de acuerdo con el siguiente.

1. En punto de la hora señalada, se llevará a cabo el acto.
2. Se declarará iniciado el acto.
3. Se presentará a los servidores públicos asistentes.
4. Se verificará si existen propuestas enviadas por el Sistema CompraNet.
5. Se llevará a cabo la apertura de las que se recibieron a través del sistema CompraNet, revisando la documentación presentada, sin entrar al análisis detallado de su contenido.
6. El servidor público de BANSEFI facultado para presidir el acto y un representante del área requirente rubricarán las propuestas técnicas y económicas presentadas.
7. Las proposiciones se reciben para su posterior evaluación técnica por parte del área requirente y su evaluación económica por parte del área contratante.
8. Se procederá a levantar el acta correspondiente, en la que se harán constar las propuestas que por medios electrónicos fueron recibidas en tiempo y forma, se dará lectura a la misma y será firmada por los asistentes, a quien se les entregará copia, poniéndose a partir de esa fecha a disposición de los licitantes por medio del sistema CompraNet. Para efectos de su notificación; donde se señalará lugar, fecha y hora en que se dará a conocer el fallo de esta Convocatoria.

En el supuesto de que durante el acto de presentación y apertura de proposiciones, por causas ajenas a la voluntad de la S.F.P. o de BANSEFI, no sea posible abrir el archivo que contenga las propuestas enviadas por medios remotos de comunicación electrónica, el acto se reanudará a partir de que se restablezcan las condiciones que dieron origen a la interrupción, salvo que el archivo en que se incluya dicha información contenga virus informáticos o no pueda abrirse por cualquier causa motivada por problemas técnicos imputables a los programas o equipo de cómputo del licitante, se tendrán por no presentadas las proposiciones y demás documentación requerida por BANSEFI.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

La S.F.P. podrá verificar en cualquier momento que, durante el lapso de interrupción, no se haya suscitado alguna modificación a las propuestas que obren en poder de BANSEFI.

En el acta que se levante del acto de presentación y apertura de proposiciones, se identificarán las propuestas que se hayan presentado por medios remotos de comunicación electrónica.

10. ACTO DE FALLO

Establecido en el numeral **3.11** de la presente Convocatoria.

11. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA LICITACIÓN

BANSEFI podrá suspender la Licitación, en los siguientes casos:

- a) Cuando se presenten casos fortuitos o de fuerza mayor que hagan necesaria la suspensión.
- b) Cuando lo determine la S.F.P. o el O.I.C., mediante resolución.

Para efecto de lo anterior, se avisará por escrito, a los involucrados y se asentará dicha circunstancia en el acta correspondiente a la etapa en donde se origine la causal que la motive.

Si desaparecen las causas que motivaren la suspensión, o bien, cuando BANSEFI reciba la resolución que al efecto emita la S.F.P. o el O.I.C., previo aviso a los involucrados, se reanudará la Licitación.

12. CANCELACIÓN DE LA LICITACIÓN

Podrá cancelarse la Licitación, en los siguientes casos:

- a) En caso fortuito o por causas de fuerza mayor.
- b) Cuando existan circunstancias debidamente justificadas, que provoquen la extinción de la necesidad objeto de esta Licitación o que de continuarse con el procedimiento de contratación se pudiera ocasionar un daño o perjuicio a BANSEFI.
- c) Cuando lo determine la S.F.P. o el O.I.C., mediante resolución.
- d) Se notificará por escrito a todos los involucrados en caso de que la notificación se cancele por caso fortuito o de fuerza mayor, el pago de los gastos no recuperables, será procedente cuando los mismos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con la Licitación, de conformidad con lo establecido en el artículo 101 del Reglamento.

En caso de cancelación de la Licitación, BANSEFI podrá convocar a una nueva Licitación.

13. DECLARACIÓN DESIERTA DE LA LICITACIÓN

BANSEFI podrá declarar desierta la Licitación, cuando:

- a) Ninguna persona exprese su interés en participar en la presente Licitación.
- b) No se presente alguna proposición en el acto de presentación y apertura de proposiciones por el Sistema de CompraNet.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

- c) Ninguna de las proposiciones presentadas resulte solvente por no cumplir los requisitos establecidos en esta Convocatoria.
- d) El precio del costo total de los bienes no es aceptable o conveniente.

14. MODIFICACIONES QUE PODRÁN EFECTUARSE

14.1 A la Convocatoria

Cualquier modificación, incluyendo las que resulten de las aclaraciones, formará parte de esta Convocatoria y deberán ser consideradas por los licitantes en la elaboración de sus proposiciones.

14.2 A los contratos

BANSEFI, solo podrá modificar el contrato que se derive de esta Licitación en los términos previstos por el artículo 52 de la Ley, así como por los artículos 91 y 92 de su Reglamento.

15. SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS

Cuando en la entrega de los servicios se presente caso fortuito o de fuerza mayor, BANSEFI, podrá suspender la entrega de los servicios en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos importes que hubiesen sido efectivamente proporcionados.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a BANSEFI, previa petición y justificación de Proveedor, se reembolsarán los gastos no recuperables que se originen durante el tiempo que dure la suspensión, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con la entrega de los servicios, los cuales serán pagados dentro de un término no mayor a cuarenta y cinco días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada de proveedor. Además, se pactará por las partes el plazo de suspensión, a cuyo término podrá iniciarse la terminación anticipada del contrato.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 55-Bis de la Ley.

BANSEFI reembolsará al proveedor, los gastos no recuperables en que haya incurrido; siempre y cuando, éstos correspondan a los servicios solicitados por BANSEFI y se comprueben mediante sus respectivos comprobantes fiscales, los cuales serán evaluados y aprobados por BANSEFI contando previamente con la justificación técnica y/o normativa del área requerente.

16. NEGOCIACIÓN DE CONDICIONES

Bajo ninguna circunstancia podrán ser negociadas las condiciones estipuladas en esta Convocatoria o las propuestas presentadas por los licitantes.

Se establece que el licitante al que se adjudique el contrato, no podrá transmitir bajo ningún título, los derechos y obligaciones que se establezcan en el contrato que se derive de esta Licitación, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa de BANSEFI.

17. CONFIDENCIALIDAD

El licitante que resulte adjudicado se obliga a no divulgar por medio de publicaciones, conferencias, informes o por cualquier otra forma, la información y documentación que obtenga o a la que pudiera tener acceso por virtud

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

de los servicios objeto de esta licitación y del contrato correspondiente, sin la autorización expresa y por escrito de BANSEFI, toda vez que dichos datos y resultados pertenecen en forma exclusiva a BANSEFI.

Ambas partes convienen en considerar información confidencial para efectos del contrato a toda aquella relacionada con las actividades propias de BANSEFI, así como la relativa a sus funcionarios, empleados, consejeros, asesores, donatarios y donantes, incluyendo sus consultores.

De la misma manera convienen que la información confidencial a que se refiere este numeral puede estar contenida en documentos, fórmulas, cintas magnéticas, programas de computadora, disquetes, discos compactos, accesorios electrónicos o cualquier otro material que tenga información jurídica, operativa, técnica, financiera, de análisis, compilaciones, estudios, gráficas o cualquier otro similar. También será considerada información confidencial, toda aquella proporcionada y/o generada por BANSEFI que no sea del dominio público y/o del conocimiento de las autoridades o aquélla a la que las leyes le atribuyan el carácter de confidencial o que no deba darse a conocer por cualquier causa a terceros.

Asimismo, el licitante que resulte adjudicado se compromete a no violar el secreto profesional, y a no divulgar ni dar a conocer los datos o documentos que se proporcionen, ni dar informes a terceros, sin la previa autorización de BANSEFI, ni a revelar o reproducir en forma total o parcial cualquier tipo de copia, compilación, cambio, modificación o adición.

El licitante que resulte adjudicado igualmente conviene en limitar el acceso a dicha información confidencial, a sus empleados o representantes, a quienes en forma razonable podrá dar acceso; sin embargo, necesariamente los hará partícipes y obligados solidarios con la misma, respecto de sus obligaciones de confidencialidad contraídas en virtud de la convocatoria y del contrato comprometiéndose a realizar esfuerzos razonables para que dichas personas observen y cumplan lo estipulado en esta cláusula. Cualquier persona que tuviere acceso a dicha información deberá ser advertida de lo convenido en este numeral y en el contrato.

El licitante que resulte adjudicado en su caso será responsable por los daños y perjuicios ocasionados a BANSEFI, por violación a la confidencialidad convenida, por éste o sus empleados, subordinados, factores o dependientes. Las obligaciones que deriven del presente numeral permanecerán vigentes por un término de 5 (cinco) años posteriores a la terminación del contrato, sin importar la causa.

En el caso de que con motivo de la prestación de los servicios exista la necesidad de acceder a datos de carácter personal, el licitante que resulte adjudicado queda obligado al cumplimiento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en todo lo aplicable, específicamente a la protección de datos de carácter personal. El licitante que resulte adjudicado responderá, por tanto, de las infracciones en que pudiera incurrir en el caso de que destine los datos personales a otra finalidad, los comunique a un tercero, o en general, los utilice de forma irregular, así como cuando no adopte las medidas correspondientes para el resguardo y custodia de los mismos. Únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso conforme a las instrucciones de BANSEFI, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al objeto del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. En el caso de que el licitante que resulte adjudicado destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

El licitante que resulte adjudicado deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.”

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

18. SITUACIONES NO PREVISTAS EN LA CONVOCATORIA

Cualquier situación que no haya sido prevista en la presente Convocatoria, será resuelta por BANSEFI escuchando la opinión de las autoridades competentes, con base en las atribuciones establecidas en las disposiciones aplicables.

Asimismo, para la interpretación o aplicación de esta Convocatoria o del contrato que se celebre, en lo no previsto en tales documentos se estará a lo dispuesto en la Ley y su Reglamento; Código Civil Federal; la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; Código Federal de Procedimientos Civiles y demás disposiciones legales vigentes en la materia.

19. TRANSPARENCIA Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN.

Para efectos informativos para licitantes o Proveedor son sujetos a la aplicación de la Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas se adjunta el **ANEXO 20**.

20. AFILIACIÓN A CADENAS PRODUCTIVAS

Los licitantes que así lo requieran, con base en la información que se indica en el **ANEXO 19**, podrá obtener una cita para su afiliación preferentemente en un plazo no mayor a cinco días naturales posteriores al fallo, comunicándose al número telefónico 50.89.61.07 o al 01. 800. NAFINSA (623 4672), donde se le orientará para iniciar con el proceso de afiliación.

ÁREA CONVOCANTE

**LIC. ISIS MARLENE ALCÍBAR FLORES
GERENTE DE ADQUISICIONES**

**ÁREA REQUERENTE Y ADMINISTRADOR DEL
CONTRATO**

ÁREA TÉCNICA

**C.P. SERGIO ENRIQUE FONG BAEZA
DIRECTOR DE SUCURSALES**

**MTRO. LUIS ÁNGEL RODRÍGUEZ ALEMÁN
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE
TECNOLOGÍA Y OPERACIÓN**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

**ANEXO 1
SOLICITUD DE ACLARACIÓN AL CONTENIDO DE LA CONVOCATORIA**

CIUDAD DE MÉXICO A _____ DE _____ 2017

**BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,
INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO**

Av. Río de la Magdalena No. 115
Colonia Tizapán San Ángel
Delegación Álvaro Obregón
C.P. 01090, Ciudad de México

PRESENTE

Convocatoria LA-006HJO001-E270-2017, relativa al “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”.

NOMBRE DE LA EMPRESA:

SOLICITA ACLARACIÓN A LOS ASPECTOS:

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

ASPECTOS NORMATIVOS

PREGUNTAS

1.-

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

**ANEXO 2
LISTA DE VERIFICACIÓN PARA RECIBIR PROPOSICIONES**

Nombre de Licitante:

4.1 Documentación legal-administrativa

Documentos o requisitos	Presenta	No presenta
1. Copia simple por ambos lados de identificación oficial vigente con fotografía de quien firma la proposición.		
2. Acreditar bajo protesta de decir verdad, su existencia legal y personalidad jurídica, para efectos de suscripción de proposiciones y en su caso, firma del contrato. ANEXO 3 A (persona moral) ANEXO 3 B (persona física)		
3. Escrito bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada, sin que sea necesario acreditar su personalidad jurídica. ANEXO 4		
4. Escrito bajo protesta de decir verdad, que es de nacionalidad mexicana que posean plena capacidad jurídica y no se encuentre impedido civil, mercantil o administrativamente para ejercer plenamente sus derechos y cumplir con sus obligaciones. ANEXO 5		
5. Escrito en el que indique la dirección de correo electrónico. ANEXO 6		
6. Escrito bajo protesta de decir verdad, de no encontrarse en alguno de los supuestos establecidos por los artículos 50 y 60 de la Ley. ANEXO 7 Para efectos de lo dispuesto por el tercer párrafo del artículo 60 de la Ley, presentar copia simple del documento comprobatorio, donde acredite que ha pagado la multa que se le impuso.		

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

Documentos o requisitos	Presenta	No presenta
<p>7. Escrito de declaración de integridad en la que manifieste, bajo protesta de decir verdad, que por sí mismo o a través de interpósita persona, se abstendrán de adoptar conductas, para que los servidores públicos de BANSEFI, induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás licitantes. Asimismo, que tiene conocimiento del contenido de la nota informativa de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE). De acuerdo al artículo 29 de la Ley. http://www.funcionpublica.gob.mx/unaopspf/doctos/adquisiciones/ocde090107.pdf ANEXO 8</p>		
<p>8. Documento expedido por autoridad competente que determine su estratificación como micro, pequeña o mediana empresa, o bien, escrito bajo protesta de decir verdad, que cuenta o no, con ese carácter. ANEXO 9</p>		
<p>9. Convenio de proposición conjunta. Asimismo, presentar en forma individual los escritos descritos anteriormente en los numerales 3, 5, 6, 7 y 8. ANEXO 10</p>		
<p>10. Acuse de recepción de solicitud de opinión ante la autoridad fiscal competente, respecto del cumplimiento de sus obligaciones fiscales.</p>		
<p>11. Escrito en el que se manifieste, que los servicios que proporcionará son de origen mexicano. ANEXO 11</p>		
<p>12. Escrito de manifestación de interés para participar en la presente Licitación. ANEXO 12 A (persona moral) ANEXO 12 B (persona física)</p>		
<p>13. Escrito en el que manifieste que el domicilio consignado en sus propuestas será el lugar en donde el licitante recibirá toda clase de notificaciones que resulten de los actos y contratos que celebren con BANSEFI. ANEXO 13</p>		
<p>14. Escrito firmado por el Representante Legal, en el cual manifieste que cuentan con capacidad de respuesta inmediata, así como con los recursos técnicos, financieros y de más que sean necesarios para la adquisición de los bienes mencionado. ANEXO 14</p>		

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

4.2 Propuesta técnica

La propuesta técnica se deberá anexar en individual de acuerdo a cada uno de los requisitos:	Presenta	No presenta
1. Propuesta técnica firmada por el Representante Legal del licitante, en el que se especifique las características de los bienes que ofrece, en concordancia con lo señalado en el ANEXO 15 dando cumplimiento a todas y cada una de las especificaciones establecidas en el mismo.		
2. Experiencia del Personal, Director de proyecto. (Copia simple de la cédula profesional o Título, además Curriculum Vitae).		
3. Experiencia del Personal, Supervisor del Contac Center. (Copia simple de la Constancia Oficial o Título o Cédula Profesional, Cartas de la empresa y/o entidades y Curriculum Vitae).		
4. Experiencia del Personal, Supervisor de mesa de servicios. (Copia simple de la Constancia Oficial o Título o Cédula Profesional y Curriculum Vitae)		
5. Experiencia del Personal, Supervisor de niveles de servicio. (Copia simple de la Constancia Oficial o Título o Cédula Profesional y Curriculum Vitae).		
6. Experiencia del Personal, Administrador de configuraciones. (Copia simple de la Constancia Oficial o Título o Cédula Profesional y Curriculum Vitae).		
7. Experiencia del Personal, Implementador de proyecto. (Copia simple del Título o Cédula Profesional y Curriculum Vitae).		
8. Experiencia del Personal, Administrador de la herramienta de apoyo de telefonía (ACD E IVR) (Copia simple del Título o Cédula Profesional y Curriculum Vitae).		
9. Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales. (Director del proyecto). Competencia del director del proyecto. (Certificado vigente del PMP y Certificado vigente en ITIL V3 Expert, así como constancias, diplomas, certificados o cualquier otro documento que permita verificar la experiencia).		
10. Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales. (Supervisor de mesa de servicios). Competencia del supervisor de mesa de servicios. (Certificado vigente en ITIL V3 “Fundación”, así como constancias, diplomas, certificados o cualquier otro documento que permita verificar la experiencia).		
11. Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales. (Supervisor de niveles de servicio). Competencia del supervisor de niveles de servicio. (Constancias, diplomas, certificados o cualquier otro documento que permita verificar la experiencia).		
12. Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales. (Administrador de configuraciones). Competencia del administrador de configuraciones. (Certificado vigente en ITIL V3 “Fundación”, así como constancias, diplomas, certificados o cualquier otro documento que permita verificar la		

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

experiencia).		
13. Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales. (Implementador del proyecto). Competencia del implementador del proyecto. (Certificado vigente del PMP o similar, Certificado vigente en ITIL V3 “Foundation”, así como constancias, diplomas, certificados o cualquier otro documento que permita verificar la experiencia).		
14. Capacidad de los Recursos Económicos (Copia legible de la declaración fiscal anual del ejercicio del año inmediato anterior y la última declaración fiscal provisional del impuesto sobre la renta).		
15. Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad. (Carta firmada por el representante legal del licitante, relación del personal con capacidades diferentes y aviso de alta al Régimen obligatorio del IMSS).		
16. Participación de MIPYMES que produzcan bienes con innovación tecnológica, relacionados directamente con la prestación del servicio objeto de este procedimiento. (Constancia emitida por el Instituto Mexicano Mexicano de Propiedad Industrial).		
17. Equidad de Género (Certificado correspondiente, emitido por Autoridades y Organismos facultados para tal efecto).		
18. Experiencia realizando proyectos o servicios similares (Contratos o pedidos en el sector público).		
19. Especialidad. (Copia de Contratos o pedidos en el sector público).		
20. Especialidad. (Copia de las constancias TIER IV, ICREA e ISO 27001).		
21. Metodología. (Documento en el que establezca la metodología que utilizará para la atención y cumplimiento de los servicios ofertados).		
22. Plan de trabajo. (Documento que establezca el Plan de Trabajo, conforme al Anexo Técnico).		
23. Esquema estructural. (Organigrama del personal del licitante con el que prestará el servicio, firmado en hoja membretada por el representante legal).		
24. Cumplimiento de contratos. (Copia de tres contratos o pedidos, órdenes de prestación de servicios similares, copia del documento de la cancelación de la garantía de cumplimiento o manifestación expresa de la contratante sobre el cumplimiento satisfactorio de las obligaciones contractuales u otro documento emitido por el administrador del contrato de la misma naturaleza).		

4.3 Propuesta económica

La propuesta económica, deberá anexarse conforme al ANEXO 16:	Presenta	No presenta
Original de la propuesta conforme a lo indicado en el ANEXO 16		

FO-CON-09

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

**ANEXO 3 A
FORMATO PARA LA ACREDITACIÓN DE LA PERSONALIDAD JURÍDICA
(PERSONAS MORALES) CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 29 FRACCIÓN VII DE LA LEY**

CIUDAD DE MÉXICO A _____ DE _____ 2017

**BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,
INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO**

Av. Río de la Magdalena No. 115
Colonia Tizapán San Ángel
Delegación Álvaro Obregón
C.P. 01090, Ciudad de México

PRESENTE

(Nombre del representante legal), manifiesto bajo protesta de decir verdad, que cuento con facultades suficientes para comprometerme por mi representada (nombre de la persona moral).

Para efectos de la suscripción de las proposiciones de la Convocatoria LA-006HJO001-E270-2017, relativa al “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES” y en su caso, firma del contrato, acredito nuestra personalidad jurídica de acuerdo a lo siguiente:

Registro Federal de Contribuyentes:		Tipo de Mipymes al que pertenece(opcional):	
Domicilio:			
Calle:		Número:	
Colonia:		Delegación o Municipio:	
Código Postal:		Entidad Federativa:	
Teléfonos (incluyendo clave lada):		Fax:	
Correo electrónico:			
No. de la escritura pública en la que consta su Acta Constitutiva:			Fecha:
Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se dio fe de la misma:			
Relación de Accionistas:			
(Apellido Paterno)	(Apellido Materno)	Nombre	
Descripción del Objeto Social:			
Reformas al Acta Constitutiva:			
Nombre y Apellido(s) del Apoderado o Representante Legal:			
Datos del documento mediante el cual acredita su personalidad y facultades:			
Escritura Pública Número:		Fecha:	
Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se otorgó:			

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

Nota: el presente formato podrá ser reproducido por cada participante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente, en el orden indicado. Este formato no crea derechos para el participante ni obligaciones para el convocante sujetándose en todo caso estrictamente a lo establecido en la Convocatoria.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

**ANEXO 3 B
FORMATO PARA LA ACREDITACIÓN DE LA PERSONALIDAD JURÍDICA (PERSONAS FÍSICAS)
CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 29 FRACCIÓN VII DE LA LEY**

CIUDAD DE MÉXICO A _____ DE _____ 2017

**BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,
INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO**

Av. Río de la Magdalena No. 115
Colonia Tizapán San Ángel
Delegación Álvaro Obregón
C.P. 01090, Ciudad de México

PRESENTE

_____ (Nombre de la persona física), manifiesto bajo protesta de decir verdad, que cuento con facultades suficientes para comprometerme.

Para efectos de la suscripción de las proposiciones de la Convocatoria LA-006HJO001-E270-2017, relativa al “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES” y en su caso, firma del contrato, acredito mi personalidad jurídica de acuerdo a lo siguiente:

Tipo de Mipymes al que pertenece(opcional):	
Registro Federal de Contribuyentes:	
Domicilio:	
Calle:	
Número exterior e interior en su caso:	
Colonia:	Delegación o Municipio:
Código Postal:	Entidad Federativa:
Teléfonos (incluyendo clave lada):	Fax:
Correo electrónico:	CURP:
Descripción de su Actividad Empresarial, acompañado de constancia de inscripción del RFC:	

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

Nota: el presente formato podrá ser reproducido por cada participante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente, en el orden indicado. Este formato no crea derechos para el participante ni obligaciones para el convocante sujetándose en todo caso estrictamente a lo establecido en la convocatoria.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

**ANEXO 4
ESCRITO DE FACULTADES**

CIUDAD DE MÉXICO A _____ DE _____ 2017

**BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,
INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO**

Av. Río de la Magdalena No. 115
Colonia Tizapán San Ángel
Delegación Álvaro Obregón
C.P. 01090, Ciudad de México

PRESENTE

Con fundamento en el artículo 29 fracción VI de la Ley, y en relación a la Convocatoria LA-006HJO001-E270-2017, relativa al “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES” a nombre de (nombre del licitante), manifiesto bajo protesta de decir verdad que para intervenir en el acto de presentación y apertura de proposiciones cuento con facultades suficientes para comprometerme por sí o por mi representada.

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

**ANEXO 5
ESCRITO DE NACIONALIDAD**

CIUDAD DE MÉXICO A _____ DE _____ 2017

**BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,
INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO**

Av. Río de la Magdalena No. 115
Colonia Tizapán San Ángel
Delegación Álvaro Obregón
C.P. 01090, Ciudad de México

PRESENTE

En relación a la Convocatoria LA-006HJO001-E270-2017, relativa al “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”, a nombre de (nombre del licitante), a quien represento, me permito manifestar bajo protesta de decir verdad, que es de nacionalidad mexicana que posean plena capacidad jurídica y no se encuentre impedido civil, mercantil o administrativamente para ejercer plenamente sus derechos y cumplir con sus obligaciones

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

**ANEXO 6
CORREO ELECTRÓNICO**

CIUDAD DE MÉXICO A _____ DE _____ 2017

**BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,
INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO**

Av. Río de la Magdalena No. 115
Colonia Tizapán San Ángel
Delegación Álvaro Obregón
C.P. 01090, Ciudad de México

PRESENTE

En relación a la Convocatoria LA-006HJO001-E270-2017, relativa al “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES” a nombre de (nombre del licitante), manifiesto que el correo electrónico de mi representada es: (indicar correo electrónico).

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

**ANEXO 7
ESCRITO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD DE NO ENCONTRARSE EN ALGUNO DE LOS
SUPUESTOS DE LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 DE LA LEY**

CIUDAD DE MÉXICO A _____ DE _____ 2017

**BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,
INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO**

Av. Río de la Magdalena No. 115
Colonia Tizapán San Ángel
Delegación Álvaro Obregón
C.P. 01090, Ciudad de México

P R E S E N T E

En relación a la Convocatoria LA-006HJO001-E270-2017, relativa al “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

(Nombre del representante legal) en mi carácter de representante legal de la empresa, personalidad que acredito con el testimonio notarial No. _____ expedido por el notario público No. _____, comparezco a nombre de mi representada a declarar **bajo protesta de decir verdad:**

Que mi representada (nombre del licitante o persona física), así como ninguno de sus integrantes, se encuentran en los supuestos que establecen los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Mi representada se da por enterada que en caso de que la información anterior resultase falsa será causa suficiente para que opere la rescisión del contrato sin responsabilidad para BANSEFI.

Lo anterior con el objeto de dar cumplimiento a dicha disposición para los fines y efectos a que haya lugar.

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

**ANEXO 8
ESCRITO DE INTEGRIDAD**

CIUDAD DE MÉXICO A _____ DE _____ 2017

**BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,
INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO**

Av. Río de la Magdalena No. 115
Colonia Tizapán San Ángel
Delegación Álvaro Obregón
C.P. 01090, Ciudad de México

PRESENTE

En relación a la Convocatoria LA-006HJO001-E270-2017, relativa al “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

A nombre de (nombre del licitante), a quien represento, me permito manifestar bajo protesta de decir verdad, que por sí mismos o a través de interpósita persona, nos abstendremos de adoptar conductas, para que los servidores públicos de BANSEFI, induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás licitantes. De acuerdo al artículo 29 de la Ley.

Asimismo, que tiene conocimiento del contenido de la nota informativa de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE).

<http://www.funcionpublica.gob.mx/unaopspf/doctos/adquisiciones/ocde090107.pdf>

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

**ANEXO 9
ESTRATIFICACIÓN DE MICRO, PEQUEÑA O MEDIANA EMPRESA (MIPYMES)**

CIUDAD DE MÉXICO A _____ DE _____ 2017

**BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,
INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO**

Av. Río de la Magdalena No. 115
Colonia Tizapán San Ángel
Delegación Álvaro Obregón
C.P. 01090, Ciudad de México

P R E S E N T E

Me refiero a la de Convocatoria LA-006HJO001-E270-2017, relativa al “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES” en el que mi representada, la empresa _____ (5) _____, participa a través de la presente proposición.

Al respecto y de conformidad con lo dispuesto por el artículo 34 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, manifiesto bajo protesta de decir verdad que mi representada está constituida conforme a las leyes mexicanas, con registro federal de contribuyentes _____ (6) _____, y asimismo que considerando los criterios (sector, número total de trabajadores y ventas anuales) establecidos en el acuerdo por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas, publicado en el diario oficial de la federación el 30 de junio de 2009, mi representada tiene un tope máximo combinado de _____ (7) _____, con base en lo cual se estratifica como una empresa _____ (8) _____.

De igual forma, declaro que la presente manifestación la hago teniendo pleno conocimiento de que la omisión, simulación o presentación de información falsa, son infracciones previstas por el artículo 8 fracciones IV y VIII, sancionables en términos de lo dispuesto por el artículo 27, ambos de la Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas, y demás disposiciones aplicables.

(9)

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

FO-CON-14

INSTRUCTIVO

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO PARA LA MANIFESTACIÓN QUE DEBERÁN PRESENTAR LOS LICITANTES.

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
5	Anotar el nombre, razón social o denominación del licitante.
6	Indicar el Registro Federal de Contribuyentes del licitante.
7	Señalar el número que resulte de la aplicación de la expresión: Tope Máximo Combinado = (Trabajadores) x10% + (Ventas anuales en millones de pesos) x 90%. Para tales efectos puede utilizar la calculadora MIPYME disponible en la página http://www.comprasdegobierno.gob.mx/calculadora Para el concepto “Trabajadores”, utilizar el total de los trabajadores con los que cuenta la empresa a la fecha de la emisión de la manifestación. Para el concepto “ventas anuales”, utilizar los datos conforme al reporte de su ejercicio fiscal correspondiente a la última declaración anual de impuestos federales, expresados en millones de pesos.
8	Señalar el tamaño de la empresa (Micro, Pequeña o Mediana), conforme al resultado de la operación señalada en el numeral anterior.
9	Anotar el nombre y firma del apoderado o representante legal del licitante.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

**ANEXO 10
CONVENIO DE PROPOSICIÓN CONJUNTA**

CIUDAD DE MÉXICO A _____ DE _____ 2017

**BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,
INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO**

Av. Río de la Magdalena No. 115
Colonia Tizapán San Ángel
Delegación Álvaro Obregón
C.P. 01090, Ciudad de México

PRESENTE

En relación a la Convocatoria LA-006HJO001-E270-2017, relativa al “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”.

Los abajo firmantes manifestamos lo siguiente:

I. DE LOS PARTICIPANTES.

- Nombre:
- Domicilio: (Calle, número exterior, número interior, colonia, delegación C.P., y Entidad Federativa)
- Registro Federal de Contribuyentes:
- En su caso, los datos de los instrumentos públicos con los que se acredita la existencia legal (personas morales):
 - Número de acta constitutiva:
 - Fecha del acta constitutiva:
 - Nombre del notario que emite el acta constitutiva:
 - Número de notario que emite el acta constitutiva:
 - Lugar de emisión del acta constitutiva:
 - Número de inscripción al registro público de comercio:
 - Nombre de los socios:
- Y de haber reformas y modificaciones:
 - Número de acta:
 - Fecha del acta:
 - Nombre del notario que emite:
 - Número de notario que emite:
 - Lugar de emisión del acta:
 - Número de inscripción al registro público de comercio
 - Nombre de los socios:

II. DE LOS REPRESENTANTES LEGALES

- Nombre:
- Domicilio: (Calle, número exterior, número interior, colonia, delegación C.P., y Entidad Federativa)
- Registro Federal de Contribuyentes:
- datos de las escrituras públicas con las que acrediten las facultades de representación:
 - Número de acta:
 - Fecha del acta:

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

- Nombre del notario que emite:
- Número de notario que emite:
- Lugar de emisión del acta:

III. REPRESENTANTE COMÚN

En cumplimiento de lo establecido en el tercer párrafo del Artículo 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, convenimos en designar al Sr. _____ representante legal de la empresa _____ como el representante común de los abajo firmantes para los fines de esta Licitación.

IV. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Describir cada una de las obligaciones que adquirirán las partes derivado de la contratación de los “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES” la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones, así como precisar el monto que BANSEFI pagará a cada una de las partes, derivado de la prestación del servicio en comento.

V. ESTIPULACIÓN EXPRESA

Cada uno de los firmantes somos conjunta y _____ (solidariamente o mancomunada) responsables ante Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo por el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a nuestro cargo contenidas en este convenio, en la convocatoria y en el contrato que de la misma pudiera otorgarse.

En contrato se regirá e interpretará de acuerdo con las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos. Cualquier controversia o reclamación derivada o relacionada con la presente carta compromiso quedará sujeta a la competencia exclusiva de los tribunales federales de la Ciudad de México.

Fecha a los _____ días del mes de _____ de 2017.

Participante No.	Empresa	Nombre y firma del representante legal

Nota 1: En caso de que resulte adjudicada una proposición conjunta, el convenio indicado en la fracción II del Artículo 44 del reglamento, y la acreditación de las facultades del apoderado legal que formalizará el contrato respectivo, deberán constar en escritura pública, salvo que el contrato sea firmado por todas las personas que integran la proposición conjunta o sus apoderados quienes, en lo individual, deberán acreditar su respectiva personalidad.

Nota 2: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

**ANEXO 11
ESCRITO DE ORIGEN DEL CONTENIDO NACIONAL**

CIUDAD DE MÉXICO A _____ DE _____ 2017

**BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,
INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO**

Av. Río de la Magdalena No. 115
Colonia Tizapán San Ángel
Delegación Álvaro Obregón
C.P. 01090, Ciudad de México

PRESENTE

En relación a la Convocatoria LA-006HJO001-E270-2017, relativa al “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”.

A nombre de (nombre del licitante), a quien represento, me permito manifestar que los servicios que prestará son de origen mexicano.

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 LA-006HJO001-E270-2017
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

**ANEXO 12 A
 ESCRITO DE MANIFESTACIÓN DE INTERÉS
 (PERSONAS MORALES) CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 29 FRACCIÓN VI DE LA LEY**

CIUDAD DE MÉXICO A _____ DE _____ 2017

**BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS,
 SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,
 INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO**

Av. Río de la Magdalena No. 115
 Colonia Tizapán San Ángel
 Delegación Álvaro Obregón
 C.P. 01090, Ciudad de México

P R E S E N T E

A nombre de (nombre del licitante), a quien represento, me permito manifestar el interés de participar en la Convocatoria LA-006HJO001-E270-2017, relativa al “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”, para lo cual me permito enlistar los siguientes datos generales:

Registro Federal de Contribuyentes:		Tipo de Mipymes al que pertenece(opcional):	
Domicilio:			
Calle:		Número:	
Colonia:		Delegación o Municipio:	
Código Postal:		Entidad Federativa:	
Teléfonos (incluyendo clave lada):		Fax:	
Correo electrónico:			
No. de la escritura pública en la que consta su Acta Constitutiva:			Fecha:
Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se dio fe de la misma:			
Relación de Accionistas:			
(Apellido Paterno)	(Apellido Materno)	Nombre	
Descripción del Objeto Social:			
Reformas al Acta Constitutiva:			
Nombre y Apellido(s) del Apoderado o Representante Legal:			
Datos del documento mediante el cual acredita su personalidad y facultades:			
Escritura Pública Número:		Fecha:	
Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se otorgó:			

 NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

**ANEXO 12 B
ESCRITO DE MANIFESTACIÓN DE INTERÉS
(PERSONAS FÍSICAS) CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 29 FRACCIÓN VI DE LA LEY**

CIUDAD DE MÉXICO A _____ DE _____ 2017

**BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,
INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO**

Av. Río de la Magdalena No. 115
Colonia Tizapán San Ángel
Delegación Álvaro Obregón
C.P. 01090, Ciudad de México

P R E S E N T E

A nombre de (nombre del licitante), a quien represento, me permito manifestar el interés de participar en la Convocatoria LA-006HJO001-E270-2017, relativa al “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”, para lo cual me permito enlistar los siguientes datos generales:

Tipo de Mipymes al que pertenece(opcional):		
Registro Federal de Contribuyentes:		
Domicilio:		
Calle:		
Número exterior e interior en su caso:		
Colonia:	Delegación o Municipio:	
Código Postal:	Entidad Federativa:	
Teléfonos (incluyendo clave lada):		Fax:
Correo electrónico:	CURP:	
Descripción de su Actividad Empresarial, acompañado de constancia de inscripción del RFC:		

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

**ANEXO 13
DOMICILIO PARA RECIBIR NOTIFICACIONES**

CIUDAD DE MÉXICO A _____ DE _____ 2017

**BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,
INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO**

Av. Río de la Magdalena No. 115
Colonia Tizapán San Ángel
Delegación Álvaro Obregón
C.P. 01090, Ciudad de México

P R E S E N T E

En relación con a la Convocatoria LA-006HJO001-E270-2017, relativa al “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”.

A nombre de (nombre del licitante), a quien represento, me permito manifestar que el domicilio consignado en la propuesta será el siguiente:

Domicilio:		
Calle:		
Número exterior e interior en su caso:		
Colonia:	Delegación o Municipio:	
Código Postal:	Entidad Federativa:	
Teléfonos (incluyendo clave lada):		Fax:

Lugar en donde se recibirá toda clase de notificaciones que resulten de los actos y contrato que en su caso celebremos con BANSEFI.

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

**ANEXO 14
CAPACIDAD**

CIUDAD DE MÉXICO A _____ DE _____ 2017

**BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,
INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO**

Av. Río de la Magdalena No. 115
Colonia Tizapán San Ángel
Delegación Álvaro Obregón
C.P. 01090, Ciudad de México

P R E S E N T E

En relación con a la Convocatoria LA-006HJO001-E270-2017, relativa al “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”.

A nombre de (nombre del licitante) _____, a quien represento, me permito manifestar que cuento con capacidad de respuesta inmediata, así como con los recursos técnicos, financieros y de más que sean necesarios para la adquisición de los bienes mencionados.

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

**ANEXO 15
ANEXO TÉCNICO**

ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

• OBJETO:

El Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo del Gobierno Federal (BANSEFI) quien tiene como objetivo promover el ahorro, el financiamiento y la inversión, ofrecer instrumentos y servicios financieros y canalizar apoyos financieros y técnicos necesarios para fomentar el hábito del ahorro y el sano desarrollo del sector y en general, el desarrollo económico nacional y regional del país, y ha complementado la prestación de una gran parte de sus servicios bancarios empleando de manera intensiva los servicios de atención telefónica para con sus clientes y público en general entre los que destacan la atención que se ofrece para temas relacionados con:

- Información General de BANSEFI
- Servicios de Aclaraciones por Operaciones No Reconocidas por Clientes BANSEFI
- Información de L@RED de la Gente
- Consulta y Autorización de Remesas Internacionales
- Liberación de Cheques
- Activación Tarjetas de Débito
- Reporte por Robo o Extravió de Tarjetas de Débito.
- Promoción de productos financieros que fomenten el hábito del ahorro, que habiliten la inserción bancaria o brinden alternativas de inversión para los clientes de BANSEFI. (Requerimiento para un servicio hacia el usuario final).

La prestación de servicios BANSEFI, se logra a través de otras entidades como DICONSA, YASTÁS, OPORTUNIDADES, L@Red de la Gente y remesadoras internacionales, basan sus operaciones a través de BANSEFI relacionados principalmente con:

- El cumplimiento de los objetivos y metas de la política pública más importante del Gobierno Federal en materia de superación de la pobreza extrema y alimentaria, a través de la dispersión de más de 32 mil millones de pesos de apoyos gubernamentales para cerca de 8.1 millones de beneficiarios a nivel nacional. (Prospera)
- La prestación del servicio de atención y orientación al público cuentahabiente tradicional, que se estima cercano a los 4 millones de personas. En este servicio destaca lo relativo a pago de remesas, consultas y bloqueo de tarjeta de débito.
- El cumplimiento del mandato constitucional conferido a BANSEFI por parte del Gobierno Federal, relativo a la inclusión financiera de la población más vulnerable, misma que se lleva a cabo a través del programa de Corresponsalías Bancarias vigente entre DICONSA, YASTAS y BANSEFI.
- La economía familiar de los beneficiarios de los programas de apoyo gubernamental que otorgan la Secretaría de Desarrollo Social y la Coordinación General de DICONSA a través de los programas de oportunidades y de Adultos Mayores por mencionar algunos, y quienes se ubican en localidades rurales de alta y muy alta marginación.

Para la entrega de estos servicios, BANSEFI no cuenta con la capacidad instalada, ni con los recursos humanos calificados requeridos para brindar con oportunidad y suficiencia en la asesoría operativa y normativa necesaria, y con ello minimizar la exposición del banco a riesgos y su consecuente impacto, en términos de lo que establecen diversas normatividades aplicables

Es por todo lo citado previamente que se requiere de la contratación de **SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES**, para la Contratación se tiene considerado que durante la vigencia del

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

mismo se integren servicios, con lo que se pretende no solo lograr el objetivo expresado de BANSEFI, sino encontrar áreas de oportunidad que durante la vida del servicio se atiendan y por consecuencia se mejore la calidad del servicio prestado, Así la Alta Dirección contará con información oportuna, confiable y consistente que permita la toma de decisiones estratégicas eficientes y efectivas que resulte en beneficio para sus objetivos estratégicos y que facilite el cumplimiento de los siguientes objetivos sustantivos:

- Monitorear, controlar y posteriormente realizar análisis transversales de datos para tener un sustento en las propuestas de mejora de productos y servicios para una óptima atención a los clientes de BANSEFI.
- Crecimiento de las capacidades predictivas y analíticas: Se espera un impulso que permita analizar conjuntos de datos cada vez más grandes, mejorando entre otras cosas la flexibilidad y rapidez sobre las consultas de datos.
- Contar con un punto único de contacto para la recepción de requerimientos e incidentes de los servicios que se prestan a los usuarios internos y externos para todo BANSEFI.
- Contar con una herramienta de inteligencia de negocio que sea la base de la mejora continua en la operación de sucursales y por ende en la atención de sus clientes.
- Esta plataforma debe de ser capaz de registrar y poder analizar incidentes, requerimientos y cualquier evento que impida la operación eficaz de las sucursales.
- Identificar incidentes o requerimientos recurrentes de diversa índole, que sirva para conocer, atender y documentar la causa raíz.
- Registrar tendencias en uso y solicitudes para detectar oportunidades de mejora (ej. cambios, sustituciones, renovaciones, campañas, etc.)
- La base de conocimiento para dimensionar el impacto económico y en el servicio de los incidentes y requerimientos.
- Esta plataforma debe de proveer información para evaluar el impacto de los cambios y mejoras, y validar la eficacia de su implementación.
- Mejora de la atención a clientes en sucursales por medio del llamado “Inteligencia de Negocio de autoservicio”: Que es la integración de las herramientas de Inteligencia de Negocio en los procesos de sucursales más amigables y fáciles de usar con una gran potencia que aumentarán las capacidades analíticas.
- La plataforma deberá de proveer información para identificar nuevas necesidades tanto del usuario final como de la operación en sucursales.
- Por tanto, una solución de inteligencia de negocio debe integrar información ya sea estructurada y/o cuantitativa junto a información no estructurada, permitiendo a los usuarios visualizar, compartir, redefinir y reutilizar de forma sencilla y dinámica ese conocimiento.
- Para la promoción de productos financieros que fomenten el hábito del ahorro, que habiliten la inserción bancaria o brinden alternativas de inversión para los clientes de BANSEFI, una solución de Inteligencia de negocios es la base para mejorar.
- Medición del impacto e interés de los usuarios finales en las campañas.
- Contar con una base de conocimiento para identificar oportunidades de mejora de los productos y servicios.
- Entender mejor el comportamiento y las características de los clientes BANSEFI.
- Generar conocimiento para mejorar los esfuerzos de brindar educación financiera a partir de cápsulas creadas de manera particular para la población objetivo que atiende el banco.
- Contar con una herramienta de inteligencia de negocio que proporcione información que aporte al cumplimiento de las obligaciones regulatorias, con oportunidad, confiabilidad, robustez metodológica y eficiencia, proporcionando la capacidad, versatilidad y estructura para administrar la información y coadyuvar en el cumplimiento que en la materia BANSEFI está obligado a su atención, como es lo establecido por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito en sus artículos 65, 66 y 67 que entre otras cosas señalan:

Artículo 65.- Las Instituciones deberán observar los lineamientos mínimos sobre el Marco de Administración Integral

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

de Riesgos señalados en el presente capítulo, y establecer mecanismos que les permitan realizar sus actividades con niveles de riesgo acordes con su respectivo Capital Neto, Activos Líquidos y capacidad operativa, en condiciones normales, adversas y extremas. Dichos mecanismos deberán ser acordes con la naturaleza y complejidad de sus operaciones y deberán permitir a las Instituciones identificar vulnerabilidades.

Artículo 66.- Los riesgos a que se encuentran expuestas las Instituciones, así como sus Subsidiarias Financieras, podrán clasificarse en los tipos siguientes:

b) Riesgos no discrecionales, que son aquéllos resultantes de la operación del negocio, pero que no son producto de la toma de una posición de riesgo, tales como el riesgo operacional, que se define como la pérdida potencial por fallas o deficiencias en los controles internos, por errores en el procesamiento y almacenamiento de las operaciones o en la transmisión de información, así como por resoluciones administrativas y judiciales adversas, fraudes o robos, y comprende, entre otros, al riesgo tecnológico y al riesgo legal, en el entendido de que:

- El riesgo tecnológico se define como la pérdida potencial por daños, interrupción, alteración o fallas derivadas del uso o dependencia en el hardware, software, sistemas, aplicaciones, redes y cualquier otro canal de distribución de información en la prestación de servicios bancarios con los clientes de la Institución.

Artículo 67.- Las Instituciones, para la Administración Integral de Riesgos deberán:

III. Identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los riesgos cuantificables a los que están expuestas y la relación que estos guardan entre sí, considerando, en lo conducente, los riesgos no cuantificables. Asimismo, deberán tomarse en cuenta aquellos riesgos que de manera individual pudieran parecer poco significativos pero que en conjunción con otros riesgos pudieran tener la capacidad de afectar la solvencia, liquidez o viabilidad financiera de la Institución.

Es también a través de la solución de inteligencia de negocio como BANSEFI asegurará cumplir con lo que su Reglamento Orgánico establece en materia de promover el ahorro, el financiamiento y la inversión entre los integrantes del sector a que se refiere el ARTÍCULO 2o. fracción IV de su Ley Orgánica, ofrecer instrumentos y servicios financieros entre los mismos, así como canalizar apoyos financieros y técnicos necesarios para fomentar el hábito del ahorro y el sano desarrollo del sector y en general, el desarrollo económico nacional y regional del país. Los presentes requerimientos tienen como sustento que existe una mayor necesidad de compartir la información y transparentar el quehacer diario de las instituciones, por lo que las herramientas deben de permitir gestionar conocimientos y no solo información. Esta nueva realidad, propicia definir un conjunto de estrategias y aspectos relevantes enfocados a la administración y creación de conocimiento a través del análisis de los datos existentes que se generan día a día en BANSEFI.

Las características y el contexto de las necesidades de información de la sociedad, y el rol preponderante de BANSEFI en el bienestar social, han generado la necesidad de optar por métodos más rápidos, mejores y eficientes que puedan extraer y transformar los datos que se generan y a su vez distribuirlos a lo largo de su cadena de valor. BANSEFI debe de aprovechar el poder de los datos y así obtener una ventaja para el proceso de mejora, lo que permitirá innovar con más rapidez.

Algunas menciones de expertos globales en tendencias de inteligencia de negocio, son:

- Gartner. “Para el año 2020 más del 40% de las empresas implementarán algún tipo de analítica prescriptiva entre sus datos, bien mediante un Sistema de Gestión de Reglas de Negocio o con optimización matemática”.
- Forrester. “A finales de 2016, aseguró que las empresas invertirán en torno a un 300% más en el análisis de datos, lo que conllevará una especialización de la figura del analista de datos, convirtiéndose en una pieza clave del departamento de IT y el análisis colaborativo”
- Los proyectos de inteligencia de negocios son la principal prioridad de inversión en CIOs de Bancos a nivel Global (44% de CIOs encuestados por Gartner en el 2017 CIO Agenda: A Financial Services Perspective).
- Gartner, “hemos superado el punto de inflexión hacia la inteligencia de negocios moderna. Y seguiremos

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

viendo organizaciones de todos los tamaños que aprovechan plataformas confiables y escalables para alentar a las personas a descubrir información en sus datos”.

En conclusión, esta iniciativa permitirá al Grupo Directivo tener mejor entendimiento del negocio, incluyendo el comportamiento de sus clientes internos y externos, sus indicadores operativos y de servicio. La iniciativa de Inteligencia de Negocio permitirá tomar decisiones para aumentar la eficiencia operativa y mejorar continuamente los programas de BANSEFI.

Por último, se debe tener presente que un insumo indispensable para el éxito de este servicio es la integración total de la solución de inteligencia de negocio con la información que se genere en la Mesa de Servicios, Contact Center y las campañas de telemarketing, además de poder integrar nuevas fuentes de acuerdo a las necesidades de BANSEFI. De esta manera la herramienta contará con información de las diferentes capas de BANSEFI, lo que se traducirá en mejoras en nuestros productos, servicios y canales de atención.

- **CANTIDADES:**

El plazo del contrato de los servicios descritos en este anexo técnico será a partir de la notificación del fallo hasta por 18 meses.

- **CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS:**

En el entendido que el Objetivo principal de este servicio es **LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES BANSEFI** por medio del análisis de la información generada por los diversos puntos de contacto con sus clientes internos y externos y para tal fin se requiere la contratación de diversas herramientas, es de alta importancia ser precisos en el alcance de lo que se requiere por cada servicio.

Considerando lo anterior el servicio administrado para la mejora en atención de Clientes, requerido por BANSEFI es:

Servicio	Subservicio
Servicio de evaluación y mejora en la calidad de atención a clientes BANSEFI (inteligencia de negocio)	Subservicio de gestión integral de clientes.
	Subservicio de análisis, diseño y gestión de la implantación de iniciativas de mejora en la atención a clientes BANSEFI.
Servicio de Contact Center	Subservicio de mesa de servicios tecnológicos.
	Subservicio de centro de atención a clientes BANSEFI
	Subservicio de centro de atención a sucursales.

Tabla 1 - Alcance de los servicios.

La siguiente imagen representa el modelo conceptual del servicio.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

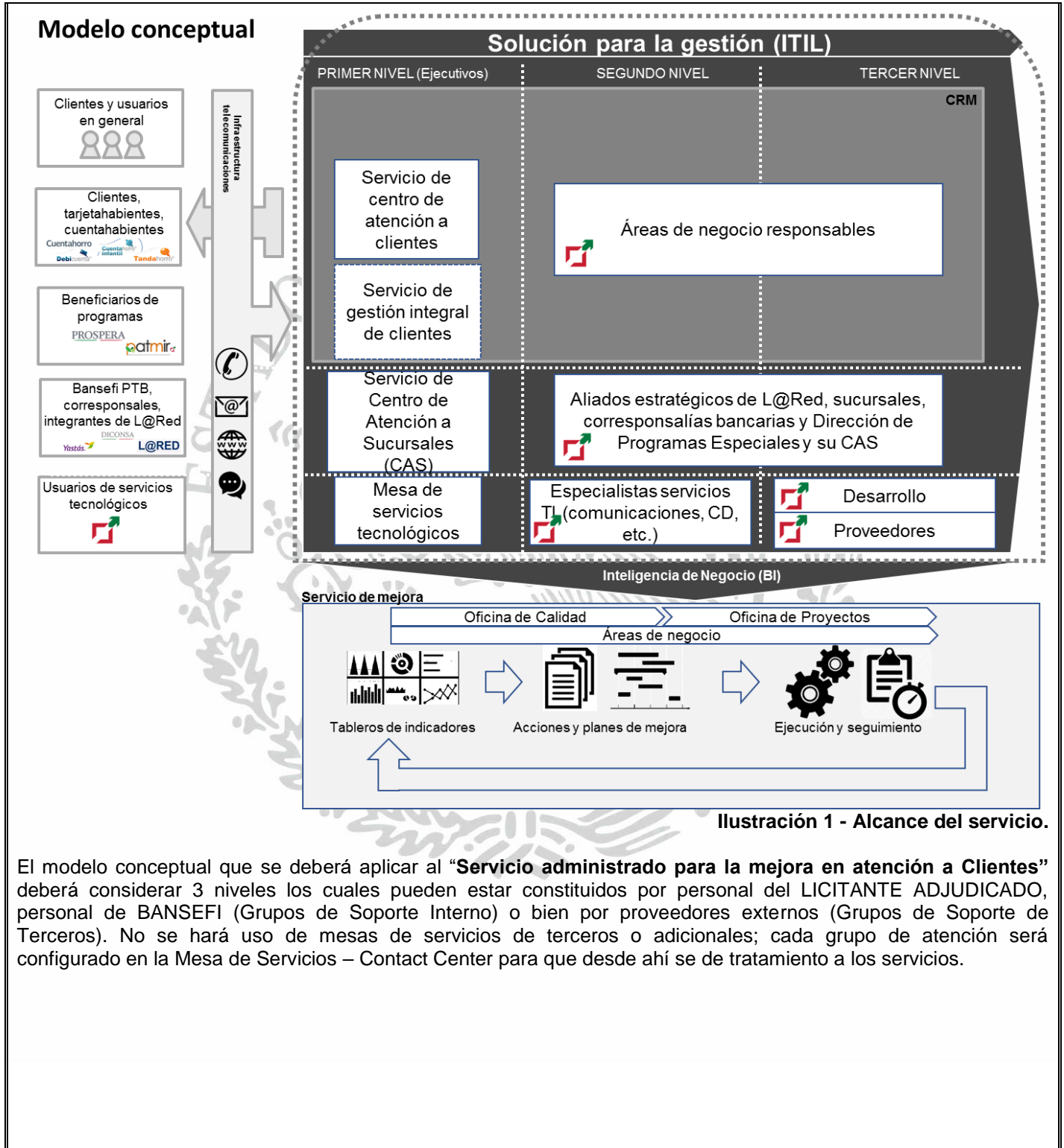


Ilustración 1 - Alcance del servicio.

El modelo conceptual que se deberá aplicar al “Servicio administrado para la mejora en atención a Clientes” deberá considerar 3 niveles los cuales pueden estar constituidos por personal del LICITANTE ADJUDICADO, personal de BANSEFI (Grupos de Soporte Interno) o bien por proveedores externos (Grupos de Soporte de Terceros). No se hará uso de mesas de servicios de terceros o adicionales; cada grupo de atención será configurado en la Mesa de Servicios – Contact Center para que desde ahí se de tratamiento a los servicios.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

3.1 Mapa Organizacional

Con el propósito de que el Licitante tenga una idea respecto a la conformación de los equipos de trabajo que debe considerar para el “Servicio administrado para la mejora en atención a Clientes” es que se presenta el siguiente mapa organizacional, el cual representa la posible organización de los distintos participantes en el servicio.

Mapa Organizacional

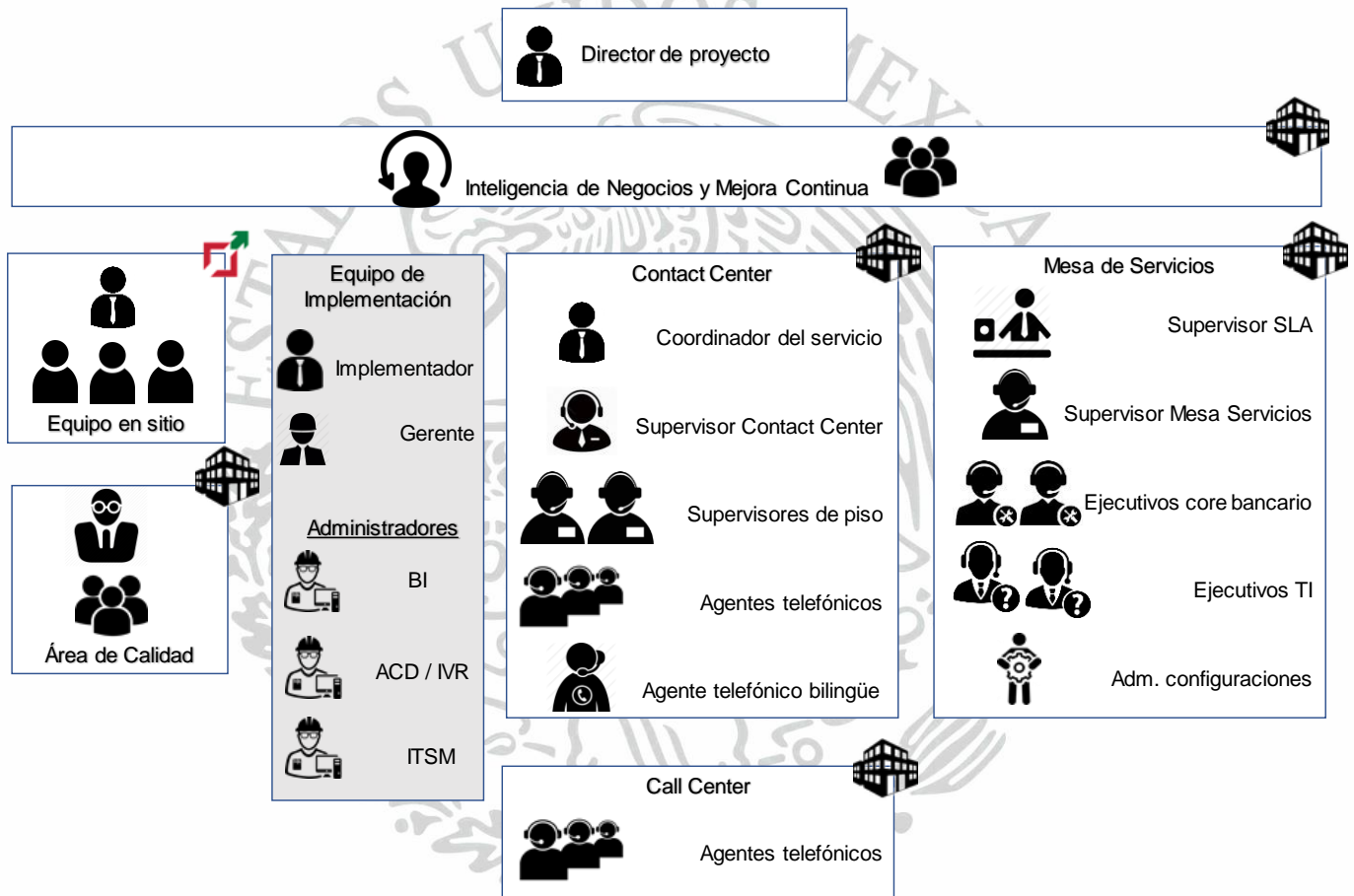


Ilustración 2 - Mapa Organizacional

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

3.2 Ciclo de vida del servicio

La prestación del “Servicio administrado para la mejora en atención a Clientes”, está considerado se realice durante 18 meses, a continuación se muestra un cronograma global del mismo con sus principales etapas.

LINEA DE TIEMPO

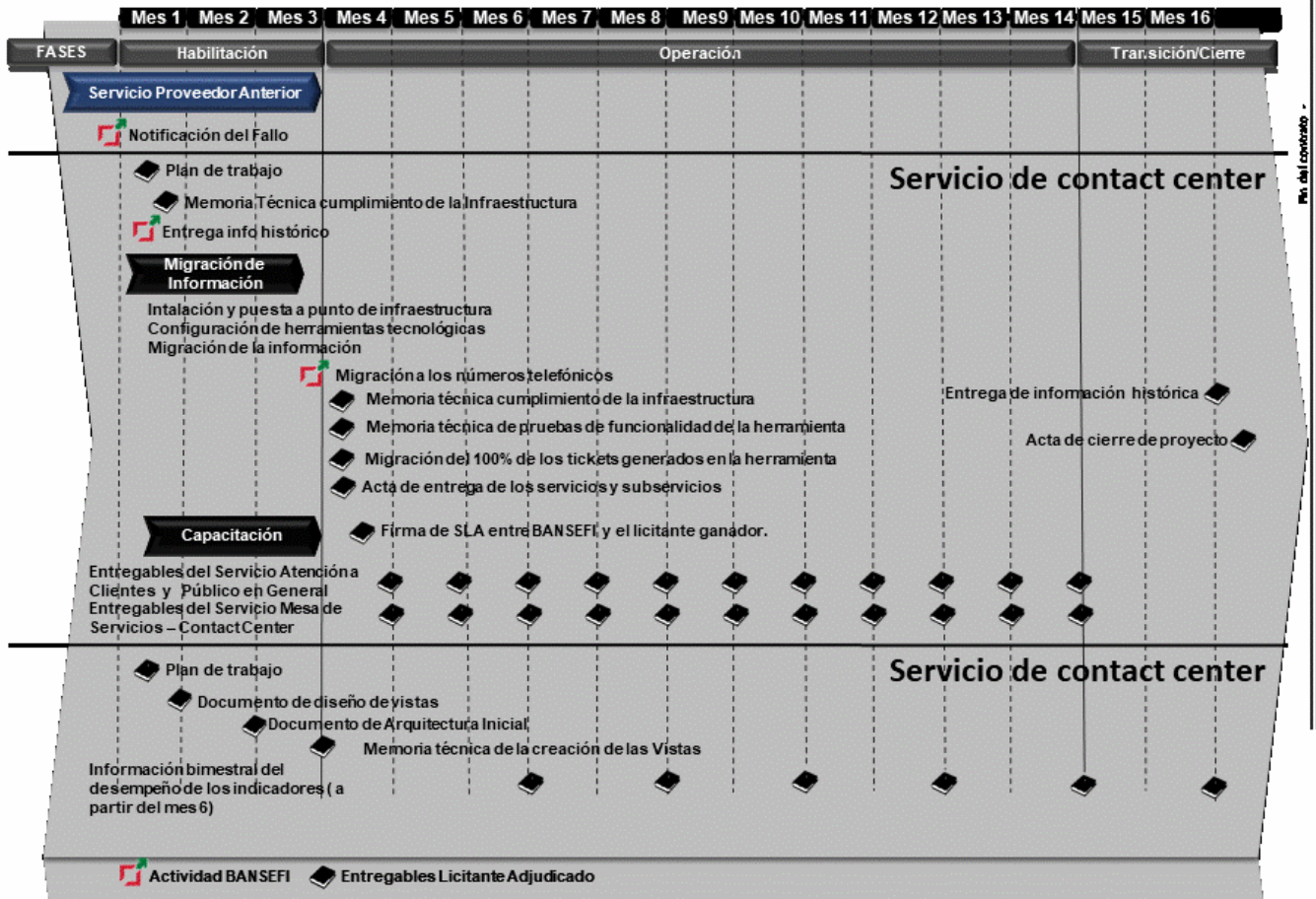


Ilustración 3 – Cronograma general para la entrega del servicio.

En el APÉNDICE A. ENTREGABLES DEL SERVICIO (MECANISMOS DE COMPROBACIÓN, SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS Y EFECTIVAMENTE PRESTADOS) de este mismo anexo, se encuentra el detalle de fechas de cumplimiento de los entregables.

3.3 Características y requerimientos de los servicios a contratar

Con el propósito de asegurar que el “Servicio administrado para la mejora en atención a Clientes” cumpla con los requerimientos de BANSEFI y por lo tanto aporte el valor esperado, a continuación se describen de manera puntual los requerimientos del servicio y las características con las que se debe brindar dicho servicio.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

3.3.1 Servicio de evaluación y mejora en la calidad de atención a clientes BANSEFI (Inteligencia de negocio)

A continuación se detallan los servicios y su requerimientos que conforman los Servicios de evaluación y mejora en la calidad de atención a clientes BANSEFI (Inteligencia de Negocio)

3.3.1.1 Subservicio de gestión integral de clientes

El subservicio de gestión integral de clientes se detalla dentro de la sección 3.3.2.2 Subservicio de centro de atención a clientes BANSEFI haciendo referencia al servicio de centro de atención a clientes (call center) outbound.

3.3.1.2 Subservicio de análisis, diseño y gestión de la implantación de iniciativas de mejora en la atención a clientes BANSEFI

3.3.1.2.1 Objetivo General

La herramienta para la evaluación y mejora en la calidad de atención a clientes BANSEFI (Inteligencia de Negocio) tiene como objetivo principal realizar la integración y análisis de datos, la implementación de modelos de información, tableros de control y reportes, que permitan a BANSEFI contar con información verdadera y oportuna sobre los servicios ofrecidos a sus clientes, efectividad de las campañas de promoción de productos, tendencias en la atención de reportes levantados, patrones de reclamación y patrones sobre las solicitudes de los clientes internos. La información generada permitirá la identificación de posibles riesgos en la operación.

La información se obtendrá de las bases de datos generadas desde las herramientas de Contact Center, gestión integral de clientes, mediante la funcionalidad de extracción, tratamiento y carga (ETL), teniendo la flexibilidad de poder integrar nuevas fuentes de datos.

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá ofrecer un servicio integral de análisis del servicio a través de la herramienta de inteligencia de negocio (BI) para generar propuestas y planes de mejora a través del valor real de los datos para una toma de decisiones más inteligente que permita cumplir de manera eficaz y eficiente el deber ser de BANSEFI.

3.3.1.2.2 Descripción

El subservicio de análisis, diseño y gestión de la implantación de iniciativas de mejora en la atención a clientes BANSEFI se conceptualiza de la siguiente manera:

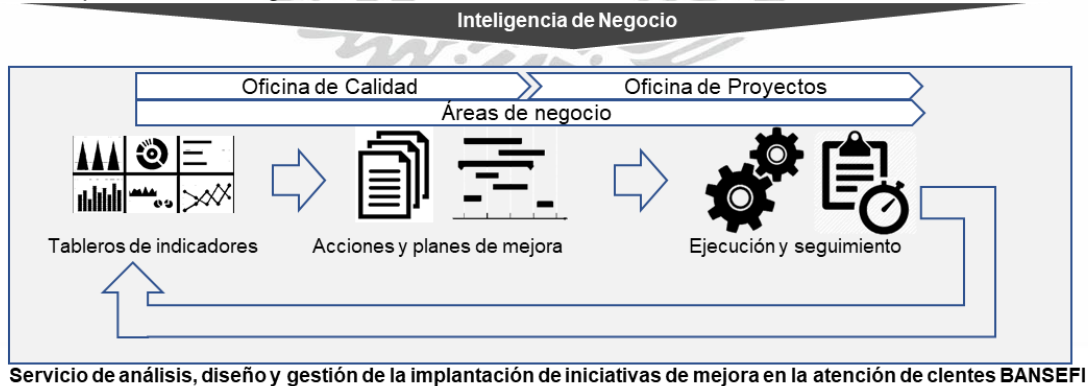


Ilustración 4 - Mapa conceptual de Inteligencia de Negocio.

Durante la vida del servicio deberá considerarse la ejecución de las siguientes actividades asociadas a la mejora en

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

la atención de clientes BANSEFI:

- Análisis y presentación de indicadores definidos al inicio de la operación o de cualquier otro definido durante la etapa de operación del contrato. Esta actividad se llevará a cabo de manera recurrente durante la vida del contrato.
- Propuesta, generación y diseño de nuevos Tableros de Indicadores para la medición de diversos indicadores relacionados con la medición en la atención a los clientes BANSEFI. Estas actividades se llevarán a cabo bajo el esquema de USE y USET.
- Propuesta y diseño de planes de mejora en la atención de clientes BANSEFI. Estas actividades se llevarán a cabo bajo el esquema de USE y USET.
- Seguimiento de los planes de mejora y medición del impacto asociado a través de los indicadores y/o generación de nuevos indicadores. Estas actividades se llevarán a cabo bajo el esquema de USE y USET.
- Cualquier otra actividad asociada al análisis, diseño o seguimiento de actividades relacionadas con el ciclo de calidad (Planear – Hacer – Checar – Actuar) enfocadas en la mejora en la atención de clientes BANSEFI. Estas actividades se llevarán a cabo bajo el esquema de USE y USET.

Las actividades anteriormente descritas podrán llevarse de manera conjunta con diversas áreas de BANSEFI, sin embargo, BANSEFI establecerá en su modelo de gestión las personas que fungirán como punto de contacto por parte de BANSEFI para llevar a cabo las actividades de éste subservicio.

3.3.1.2.3 Componentes

- Operativos
- Para la ejecución de este servicio será deseable que EL LICITANTE ADJUDICADO cuente con un equipo de análisis dedicado a la identificación de puntos de mejora.
- Para la ejecución y entrega de este servicio EL LICITANTE ADJUDICADO deberá habilitar la integración de los perfiles que sean necesarios mediante el mecanismo USE y USET.
- Tecnológicos
- La prestación de este subservicio por parte de EL LICITANTE ADJUDICADO, requerirá el uso y operación de las siguientes herramientas tecnológicas. (*Ver detalle dentro del EL APÉNDICE D Componentes del Software del Servicio*)
- HERRAMIENTA DE TELEFONÍA
- HERRAMIENTA DE ITSM
- HERRAMIENTA DE BASE DE DATOS
- HERRAMIENTA DE INTELIGENCIA DE NEGOCIO

3.3.1.2.4 Habilitación

A continuación se detallan los requerimientos de la etapa de Habilitación

3.3.1.2.4.1 Objetivos

Definición inicial de los indicadores de satisfacción al cliente.

3.3.1.2.4.2 Alcance y características

Durante esta etapa se requiere por parte de BANSEFI un set de 3 vistas y hasta 10 indicadores que serán definidos de manera conjunta entre BANSEFI y EL LICITANTE GANADOR.

En esta primera etapa no se incluirá por parte del LICITANTE GANADOR, actividades relacionadas con

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

transformación y limpieza de datos o publicación de vistas en otras herramientas fuera del alcance de este servicio.

A manera de ejemplo, se enlistan una serie de indicadores del tipo que podrán existir:

- Métrica derivación de tickets al nivel de soporte adecuado
- Métrica resolución de tickets al primer nivel
- Métrica seguimiento de reportes
- Métrica tiempo de asignación de reportes
- Métrica de satisfacción del usuario: operadores telefónicos y grupos de atención por separado
- Porcentaje de cumplimiento en la atención de incidentes y requerimientos
- Porcentaje de Encuestas de cierre satisfactorias y no satisfactorias.
- Total de tickets levantados
- Identificación de problemas
- Porcentaje o Número de tickets documentados, resueltos y cerrados.
- Numero de tickets con la mayor antigüedad sin poderse resolver
- Porcentaje Tickets resueltos en Nivel 1 y Nivel 2.
- Cumplimiento de niveles de servicio por grupo resolutor y nivel de soporte.
- Reporte de auditorías de calidad realizados.
- Tendencias de incidentes y requerimientos.
- Informe de las desviaciones detectadas por el área de calidad.
- Número de llamadas entrantes y salientes por tipo de usuario
- Tiempo promedio de duración de llamadas por tipo de usuario
- Número de llamadas abandonadas por tipo de usuario

3.3.1.2.4.3 Periodo de entrega

Los indicadores se definirán durante los primeros 90 días naturales contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de firma del contrato.

3.3.1.2.4.4 Entregables

Conforme a lo descrito en el APÉNDICE A. Entregables del servicio

3.3.1.2.4.5 Niveles de servicio

El entregable deberá ser proporcionado en términos del apéndice A.

3.3.1.2.5 Operación

A continuación se detallan los requerimientos de la etapa de Operación.

3.3.1.2.5.1 Objetivos

Identificación de oportunidades de mejora en la atención a servicios al cliente.

3.3.1.2.5.2 Alcance y características

EL LICITANTE ADJUDICADO llevará a cabo el análisis y presentación de indicadores definidos al inicio de la operación, o de cualquier otro definido durante la etapa de operación.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

Adicionalmente, BANSEFI podrá solicitar a EL LICITANTE ADJUDICADO la ejecución de las siguientes actividades:

- Propuesta, generación y diseño de nuevos Tableros de Indicadores para la medición de diversos indicadores relacionados con la medición en la atención a los clientes BANSEFI.
- Propuesta y diseño de planes de mejora en la atención de clientes BANSEFI. Seguimiento de los planes de mejora y medición del impacto asociado a través de los indicadores y/o generación de nuevos indicadores.
- Cualquier otra actividad asociada al análisis, diseño o seguimiento de actividades relacionadas con el ciclo de calidad (Planear – Hacer – Checar – Actuar) enfocadas en la mejora en la atención de clientes BANSEFI.

Las cuales se llevarán a cabo a través del mecanismo de las USE y USET, la cantidad de USE y USET a utilizar deberán establecerse por escrito y de mutuo acuerdo entre el LICITANTE ADJUDICADO y BANSEFI.

3.3.1.2.5.3 Periodo de entrega

Durante el período de operación.

3.3.1.2.5.4 Entregables

Se requerirá la presentación de informes que integren información asociada a los indicadores y respectivo análisis. El contenido de estos entregables será confirmado entre BANSEFI y EL LICITANTE ADJUDICADO durante la etapa de habilitación y será parte de los compromisos de cumplimiento que EL LICITANTE ADJUDICADO deberá asumir.

Además, en caso de que se hayan requerido actividades adicionales, se deberán definir entregables mediante el mecanismo de las USE y USET de mutuo acuerdo entre el LICITANTE ADJUDICADO y BANSEFI y el acuerdo deberá quedar por escrito.

3.3.1.2.5.5 Niveles de servicio

Los informes que integren la información asociada a los indicadores y respectivo análisis se entregarán de manera bimestral a partir del cuarto mes posterior al inicio de la operación.

Los entregables definidos mediante el mecanismo de las USE y USET se entregarán con la periodicidad acordada entre el LICITANTE ADJUDICADO y BANSEFI.

3.3.1.2.6 Transición y cierre

A continuación se detallan los requerimientos de la etapa de Transición y cierre.

3.3.1.2.6.1 Objetivos

El objetivo de la fase de transición y cierre es que EL LICITANTE ADJUDICADO, realice además de la operación continúa ininterrumpida y conforme a los horarios, niveles de servicio y métricas definidas para el subservicio de análisis, diseño y gestión de la implantación de iniciativas de mejora en la atención de clientes BANSEFI las actividades necesarias para permitir la transición de la operación al nuevo responsable que BANSEFI defina, brindando todo el apoyo, acompañamiento y soporte necesario, así como brindando todas las facilidades de acceso a la información y documentación que BANSEFI le solicite.

3.3.1.2.6.2 Alcance y características

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá realizar al menos las siguientes actividades:

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

- Actualización y entrega de las Memorias Técnicas y de configuración del subservicio de análisis, diseño y gestión de la implantación de iniciativas de mejora en la atención de clientes BANSEFI.
- Realizar la transferencia de conocimiento acerca de los procesos, procedimientos, configuración y funcionalidad de las herramientas con que se presta el subservicio de análisis, diseño y gestión de la implantación de iniciativas de mejora en la atención de clientes BANSEFI.
- Participar en las reuniones de trabajo y coordinación que BANSEFI solicite para realizar la planeación, supervisión y seguimiento de las actividades de transición y cierre de la entrega del subservicio de análisis, diseño y gestión de la implantación de iniciativas de mejora en la atención de clientes BANSEFI.
- Realizar el respaldo, entrega y borrado seguro de toda la información relativa al subservicio de análisis, diseño y gestión de la implantación de iniciativas de mejora en la atención de clientes BANSEFI de la que disponga al último día de vigencia del contrato.

3.3.1.2.6.3 Periodo de entrega

La etapa de transición y cierre del servicio deberá dar inicio como máximo 30 días naturales previos a la fecha de fin de vigencia del contrato.

3.3.1.2.6.4 Entregables

Conforme a lo descrito en el APÉNDICE A. Entregables del servicio.

3.3.2 Servicio de contact center

Los componentes comunes entre los subservicios del Servicio de Contact Center son:

- Números
- Enlaces
- Data center
- Instalaciones

3.3.2.1 Subservicio de mesa de servicios tecnológicos

A continuación se detalla el alcance del Subservicio de mesa de servicios tecnológicos, con el propósito de dar claridad respecto a su alcance.

3.3.2.1.1 Objetivo General

La mesa de servicios tecnológicos tiene como objetivo principal proveer a los usuarios de BANSEFI un punto único de contacto mediante el cual se resuelvan y/o canalicen sus necesidades relativas al uso de recursos y servicios de plataformas tecnológicas, con base en las políticas establecidas por BANSEFI, así como en las mejores prácticas y en las regulaciones establecidas por la CNBV.

3.3.2.1.2 Descripción

Con la habilitación de este subservicio, BANSEFI busca obtener los siguientes beneficios:

- Proveer un número único de contacto donde los usuarios pueden canalizar sus consultas o problemas, así como reportar incidentes relacionados con las plataformas tecnológicas actualmente implementadas.
- Proporcionar una administración centralizada de todos los requerimientos y problemas asociados a las

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

- plataformas utilizadas.
- Disponibilidad constante de soporte.

3.3.2.1.3 Componentes

- Operativos
- Para la ejecución y entrega de este servicio EL LICITANTE ADJUDICADO deberá contar con los perfiles con ID de PE012 a PE022, los cuales se encuentran detallados dentro del APÉNDICE B: PERSONAL REQUERIDO.
- Tecnológicos
- Hardware
- Características
- Software
- La prestación de este subservicio por parte de EL LICITANTE ADJUDICADO, requerirá el uso y operación de las siguientes herramientas tecnológicas. (Ver detalle dentro del APÉNDICE D Componentes del Software del servicio)
- HERRAMIENTA DE TELEFONÍA
- HERRAMIENTA ITSM
- HERRAMIENTA DE BASE DE DATOS

3.3.2.1.4 Habilitación

A continuación se detallan los requerimientos de la etapa de Habilitación

3.3.2.1.4.1 Objetivos

La fase de habilitación tiene como objetivo principal preparar y poner en punto la infraestructura y configuración base de las herramientas tecnológicas propuestas por el LICITANTE ADJUDICADO. Para esta fase se tiene contemplada la carga de información histórica que tenga disponible BANSEFI (reportes, incidentes, tickets, problemas, inventario CMDB, etc.) así como la ejecución de pruebas y validación de la funcionalidad requerida.

La fase de Habilitación contempla la transferencia de conocimiento a los usuarios de BANSEFI para el uso de la herramienta propuesta y dicha fase concluirá una vez que se hayan ejecutado satisfactoriamente todos los sets de pruebas requeridos y se haya validado la funcionalidad de acuerdo a los requerimientos de BANSEFI.

3.3.2.1.4.2 Alcance y características

Para el Soporte técnico funcional de primer nivel, BANSEFI proporcionará los accesos y la transferencia de conocimiento suficiente para llevar a cabo dicho servicio.

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá establecer los siguientes canales de comunicación para la recepción de incidentes y/o requerimientos por parte de los usuarios: telefónico, correo electrónico, chat y portal web.

El supervisor del servicio por parte de EL LICITANTE ADJUDICADO llevará a cabo reuniones, de manera conjunta con personal de BANSEFI, con cada uno de los grupos de atención para la revisión de los niveles de servicio alcanzados durante el período de evaluación.

EL LICITANTE ADJUDICADO una vez que reciba la solicitud de servicio por parte del usuario, deberá contactarlo vía telefónica, ya sea a un número fijo o a un celular, según sea el caso, para brindarle el servicio de soporte; con respecto a las llamadas a número celular, se considera dentro de los elementos el costo por minuto de este tipo de

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

llamadas.

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá dar cumplimiento a los procedimientos, políticas y regulación que le notifique BANSEFI y que sean aplicables al SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES.

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá alinear sus procesos a lo establecido en el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y seguridad de la información, requerimiento obligatorio.

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá proporcionar y presentar los procesos y procedimientos necesarios para la Gestión del Soporte al Servicio para la “Mesa de Servicios – Contact Center” de acuerdo a las mejores prácticas basadas en MAAGTIC-SI e ITIL, estos documentos deberán ser integrados en su propuesta técnica.

EL LICITANTE ADJUDICADO con respecto a las necesidades de BANSEFI deberá implementar un sistema dedicado a las funciones de la Mesa de Servicios – Contact Center, el cual deberá administrar las solicitudes de servicio e incidentes generando un ticket y será capaz de soportar los requerimientos de la Gestión de Incidentes, Problemas, Cambios, Configuraciones, como mínimo.

EL LICITANTE ADJUDICADO es responsable de la canalización y registro en forma ordenada y eficiente de la Gestión de Incidentes y la Gestión de Solicitudes de Servicio las cuales consisten en que los agentes telefónicos realizan el registro, diagnóstico, solución o asignación, escalación, notificación y seguimiento de los tickets turnándolos a los Grupos internos o externos de atención de BANSEFI, de acuerdo a la competencia de cada uno de ellos.

EL LICITANTE ADJUDICADO será responsable de que el agente telefónico mediante acceso remoto a una herramienta automática denominada CMDB (Configuration Manager Data Base), identifique el equipo afectado (CI) asociándolo con todos los tickets que tenga generados. Esto será parte del proceso de Gestión de Activos y Configuraciones.

EL LICITANTE ADJUDICADO será responsable de que sea registrado por los agentes telefónicos, el cambio en los componentes de un servicio de TI (CI), y se le denominará Solicitud de Cambio. Esto será parte del proceso de Gestión de Cambios.

EL LICITANTE ADJUDICADO es responsable de que los agentes telefónicos, cuando no conozca la causa de un incidente, generen un ticket denominado Problema, a esta acción se le denominará Gestión de Problemas.

Para los casos de Gestión de Cambios y Gestión de Problemas la herramienta automática de gestión de incidentes deberá permitir realizar las adecuaciones necesarias a los tickets generados por los agentes telefónicos, la operación de este proceso estará a cargo del personal de la DGATyO.

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá administrar el ciclo de vida de los incidentes reportados en la Mesa de Servicios – Contact Center – Contact Center y ya que estos son la clave para proporcionar los servicios de acuerdo a los tiempos de atención de cada ticket, EL LICITANTE ADJUDICADO llevará a cabo de manera mensual un análisis de desempeño de los Grupos de atención de BANSEFI y de los servicios prestados a través de las grupos de atención de terceros, en donde aquellos tickets que estén por vencerse o hayan excedido los tiempos de atención serán escalados de forma automática, para ello EL LICITANTE ADJUDICADO deberá diseñar e implementar una herramienta en ambiente web la cual deberá tener la capacidad de generar estadísticas por tipo de incidente y que permita demostrar de forma gráfica el desempeño o incumplimiento en los tiempos de atención establecidos en los tickets.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

Una vez solucionado el ticket se deberá llenar debidamente el registro de atención del servicio por parte del personal que realiza los servicios que son gestionados a través de la Mesa de Servicios – Contact Center recabando por parte del usuario que reportó el incidente la firma y hora de solución y se deberá anexar una copia digital como evidencia de la solución. EL LICITANTE ADJUDICADO de la Mesa de Servicios – Contact Center verificará la atención del ticket comprobando vía telefónica o mediante correo electrónico el visto bueno del usuario, rechazando la conclusión si el registro de atención no se encuentra debidamente llenado o no se cuenta con la autorización del usuario, en el caso de que no se haya obtenido la satisfacción del usuario se reabrirá el ticket y nuevamente lo incorporará al proceso de atención.

3.3.2.1.4.3 Periodo de entrega

El periodo contemplado para esta fase es de 90 días naturales contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de firma del contrato y concluyendo con la carga de información histórica en la herramienta para el inicio de operaciones.

3.3.2.1.4.4 Entregables

Conforme a lo descrito en el APÉNDICE A. Entregables del servicio

3.3.2.1.5 Operación

A continuación se detallan los requerimientos de la etapa de Operación.

3.3.2.1.5.1 Objetivos

La fase de Operación tiene como metas principales la coordinación y habilitación de las actividades y procesos necesarios para entregar y gestionar la solución ofertada y necesaria para la mesa de servicios según los niveles de servicios acordados y establecidos en este documento. Durante la operación del servicio, se realizan actividades de recopilación de datos, valoración de métricas, monitorización del rendimiento e introducción de mejoras.

Durante esta fase se debe garantizar la estabilidad y disponibilidad de la solución, así como rapidez en la solución de incidentes que afecten los servicios de tecnología de BANSEFI, así como la ejecución de los cambios derivados de las nuevas necesidades de negocio.

3.3.2.1.5.2 Alcance y características

El analista de niveles de servicio por parte de EL LICITANTE ADJUDICADO calculará el grado de cumplimiento de los niveles de servicio de cada uno de los grupos de atención asociados a la Mesa de Servicios Tecnológicos y notificados por BANSEFI.

El alcance general para soporte a Servicios Tecnológicos es:

- Punto único de contacto para proveer soporte y atención a los usuarios vía telefónica, portal web y correo electrónico.
- Registro y seguimiento a los incidentes y solicitudes de servicios.
- Evaluación y diagnóstico inicial, intento de solución o escalamiento, con base a los niveles de servicio acordados y apoyándose en base de conocimientos.
- Monitorear los procedimientos de escalamiento.
- Administrar el ciclo de vida de las solicitudes de servicio, incluyendo su cierre.
- Evaluar la satisfacción del usuario respecto al servicio otorgado.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

- Establecer la comunicación entre todas y cada una de las partes involucradas en el servicio.
- Contribuir en la identificación de incidentes en el servicio y solicitudes recurrentes.
- Contacto, seguimiento y conferencias telefónicas con otras mesas de servicios internas y externas como pueden ser: Telmex (red de comunicaciones y telefonía), KIO NETWORKS (centro de datos), PROSA (Tarjetas), BANXICO, INDEVAL, FIMPE, DISPERSA PENSIONISSSTE, Oportunidades, L@Red de la Gente y Soporte funcional de la plataforma tecnológica.

A manera de resumen y de manera enunciativa más no limitativa, la solución que comprende el centro de contacto de soporte a todos los servicios tecnológicos es:

Servicio	Actividades.
Antivirus	Instalación de parches.
	Actualización de versión.
	Configuración.
	Desinstalación.
	Instalación.
	Revisión.
	Asesoría de uso.
	Eliminación de virus.
Cliente correo electrónico	Instalación de parches.
	Actualización de versión.
	Configuración.
	Desinstalación.
	Instalación.
	Revisión.
	Asesoría de uso.
Sistema operativo WINDOWS	Instalación de parches.
	Configuración.
	Revisión.
	Asesoría de uso.
Microsoft Office	Instalación de parches.
	Actualización de versión.
	Configuración.
	Desinstalación.
	Instalación.
	Revisión.
Acceso a red	Desbloqueo de cuentas de red.
	Configuración de cliente VPN.
	Configuración de equipos de cómputo.
Internet	Asesoría de uso.
	Configuración de exploradores.
Impresión	Alta y baja de impresoras en equipos de cómputo.
	Ejecución de scripts definidos por el proveedor del Servicio Administrado de Impresión.
Digitalización	Ejecución de scripts definidos por el proveedor del Servicio Administrado de Digitalización.
Comunicaciones y seguridad lógica	Ejecución de scripts definidos por el proveedor del Servicio Administrado de Comunicaciones y Seguridad Lógica.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

Equipo de cómputo	Ejecución de scripts definidos por el proveedor del Servicio Administrado de Equipos de Cómputo.
Cajeros automáticos	Ejecución de scripts definidos por BANSEFI.
Aplicaciones comerciales autorizadas por BANSEFI	Actualización de versión.
	Configuración.
	Desinstalación.
	Instalación.
	Revisión.
Aplicaciones institucionales BANSEFI	Asesoría de uso.
	Configuración del navegador de internet para el correcto acceso a la aplicación en el equipo del usuario final.
	Revisión de la disponibilidad de la aplicación.
	Desbloqueo de usuarios, para lo cual BANSEFI proveerá el acceso a las herramientas de administración al LICITANTE ADJUDICADO.
	Actualización de versión.
	Configuración.
	Desinstalación.
	Atención a incidentes frecuentes.
Ejecución de scripts, guías y manuales de usuario definidos por BANSEFI.	
Soporte básico en el uso de las aplicaciones en las que BANSEFI otorgue transferencia de conocimiento y documentación.	

Tabla 2 - Alcance de los servicios tecnológicos.

Para los servicios definidos en el presente anexo técnico, es necesario establecer las características y condiciones aplicables al seguimiento de incidentes o requerimientos. Para ello, a continuación, se detallan las principales características y condiciones requeridas:

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá brindar información de seguimiento cada que un usuario lo solicite.

EL LICITANTE ADJUDICADO debe considerar un grupo exclusivo, con el personal necesario, para dar seguimiento proactivo a aquellos tickets clasificados de alta urgencia y alto impacto que se encuentren por exceder el umbral de tiempo de atención preestablecido y no cuenten con la documentación que pueda avalar que este se terminará a tiempo.

Se brindará seguimiento particular a los tickets que hayan sido generados por un usuario VIP sin importar la prioridad de los mismos. Ello a través de llamadas telefónicas al personal del grupo de atención y/o al personal de enlace que reside en las oficinas centrales.

Nota: Se entiende por usuario VIP, a los usuarios a nivel Dirección de Área, Dirección General Adjunta y Dirección General

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá dar seguimiento a los reportes en estatus “Resuelto”, conforme a lo siguiente:

- Seguimiento vía correo electrónico:
 - La aplicación de gestión de reportes deberá enviar en automático la encuesta de satisfacción en el momento en que el estatus del reporte cambie a “Resuelto”.
 - Una vez transcurridas 24 horas naturales sin haber obtenido respuestas por parte del usuario, la herramienta enviará un correo de recordatorio.
 - Una vez transcurridas 48 horas naturales sin haber obtenido respuestas por parte del usuario, la herramienta enviará un segundo correo de recordatorio.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

- Al cumplirse 72 horas naturales sin respuesta por parte del usuario se procederá con el cambio del estatus a “Cerrado” y se enviará en automático la notificación del cambio al usuario.
- Seguimiento vía agente telefónico:
 - Un agente telefónico deberá tratar de contactar telefónicamente al usuario para validar si está satisfecho con la solución otorgada por el resolutor.
 - EL LICITANTE ADJUDICADO deberá intentar contactar vía telefónica al usuario al menos en un par de ocasiones por día.

Cada intento por parte de EL LICITANTE ADJUDICADO deberá documentarse en el reporte generado en la herramienta de gestión de tickets.

En caso de que el usuario final ratifique que la solución para su reporte es satisfactoria, se procede con el cambio del estatus a “Cerrado”. En caso contrario, se reasigna el reporte al grupo de atención correspondiente.

El seguimiento se divide en 2 macro etapas (OLAS), las cuales a su vez se dividen en:

- **Seguimiento a tickets que están abiertos**

Al transcurrir el 50% del tiempo para la atención del ticket:

- Se revisa la documentación del ticket.
- Se contacta al primer nivel de la matriz de escalamiento del grupo de atención para confirmar, ampliar o esclarecer lo documentado en el ticket. El contacto deberá ser vía telefónica o correo electrónico personalizado.
- Se le solicita el estatus actual de la atención y se le solicita una confirmación de cumplimiento del tiempo del SLA.
- Se documenta el ticket con el estatus proporcionado y se registra la evidencia.

Si aún no se ha solucionado el ticket, al transcurrir el 75% del tiempo para su atención:

- Se revisa la documentación del ticket.
- Se contacta al primer nivel de la matriz de escalamiento del grupo de atención asignado para confirmar, ampliar o esclarecer lo documentado en el ticket.
- Se le solicita el estatus actual de la atención y se le solicita una confirmación de cumplimiento del tiempo del SLA.
- Se informa al segundo nivel de la matriz de escalamiento del grupo de atención lo documentado en el ticket, el tiempo transcurrido en la solución del ticket y el tiempo restante antes de que se encuentre fuera del SLA.
- Se documenta el ticket con el estatus proporcionado y se registra la evidencia.

Si aún no se ha solucionado el ticket, al transcurrir el 90% del tiempo para su atención:

- Se revisa la documentación del ticket.
- Se contacta con el primer nivel de la matriz de escalamiento del grupo de atención para confirmar, ampliar o esclarecer lo documentado en el ticket.
- Se le solicita el estatus actual de la atención y se le solicita una confirmación de cumplimiento del tiempo del SLA.
- Se informa al segundo nivel de la matriz de escalamiento del grupo de atención lo documentado en el ticket, el tiempo transcurrido en la solución del ticket y el tiempo restante antes de que se encuentre fuera del SLA.
- Se informa al tercer nivel de la matriz de escalamiento del grupo de atención lo documentado en el ticket, el tiempo transcurrido en la solución del ticket y el tiempo restante antes de que se encuentre fuera del SLA.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

- Se documenta el ticket con el estatus proporcionado y se registra la evidencia.
- Se contacta con el usuario que realizó la solicitud y se le expone lo documentado en el ticket y se le brinda un tiempo estimado de solución
- **Seguimiento a tickets con estatus “Resuelto”**
- Se revisa la documentación del ticket.
- Se contacta al usuario de acuerdo a su prioridad.

Prioridad	Canal de comunicación	Acciones
Alta	Telefónico	El agente telefónico deberá tratar de contactar al usuario para la validación del reporte. Si no se puede establecer contacto, se deberá documentar el intento fallido en el reporte. Se realizarán 3 intentos de validación como máximo, una vez superados estos intentos se procederá con el seguimiento aplicable a reportes de prioridad media o baja. Nota: EL LICITANTE ADJUDICADO deberá dar cumplimiento a los niveles de servicios y OLAs que se acuerden por ambas partes. Ver sección INTERACCIÓN DE LA MESA DE SERVICIO de este anexo técnico.
Media y baja	Correo electrónico	La herramienta ITSM de manera automática enviará un correo electrónico al usuario solicitándole su visto bueno para proceder con el cambio de estatus del reporte a “Cerrado”, sí y solo sí su incidente o requerimiento ha sido atendido. Si el usuario no contesta en las primeras 24 horas naturales se le enviará un recordatorio automático por correo electrónico, de igual manera a las 48 horas. El estatus del reporte pasará a “Cerrado” automáticamente si el usuario no contesta en 72 horas naturales.

Tabla 3 - Seguimiento a tickets con estatus "Resuelto"

- En caso de que la solución sea satisfactoria, se procede con cierre del reporte. En su defecto, se reasigna el ticket al grupo de atención correspondiente y el tiempo del nivel de servicio se contabiliza desde la apertura inicial del reporte hasta el momento en que se cambie de estatus a “Resuelto”.

3.3.2.1.5.3 Periodo de entrega

Una vez concluida la fase de habilitación, se inicia la fase de operación la cual abarca desde el mes 4 hasta el 18.

3.3.2.1.5.4 Entregables

Conforme a lo descrito en el APÉNDICE A. Entregables del servicio

Niveles de servicio

- **Primer Nivel**

Se categorizan como casos que requieren soporte de primer nivel cualquiera que pueda ser solucionado en primera

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

instancia por el Servicio de Contact Center; entendiéndose por estos: solicitudes de soporte técnico o funcional de las aplicaciones, validación de acceso, o asesorías en general. Para estos casos se recepcionará, clasificará y dará solución al caso en los tiempos establecidos.

Personal provisto por EL LICITANTE ADJUDICADO. Son los agentes telefónicos que brindarán el servicio y que serán agrupados de la siguiente manera:

- Ejecutivos de atención de incidentes y requerimientos respecto a Servicios Tecnológicos.
- Ejecutivos de soporte a Servicios Tecnológicos
- Ejecutivos de soporte del Core Bancario
- **Segundo nivel**

Se categorizan como casos que requieren de soporte de segundo nivel cualquiera que no pueda ser solucionado por el este servicios de Contact Center “Primer Nivel” y que requiera ser escalado.

Para estos casos la Mesa de Servicios – Contact Center en “Primer Nivel” recepcionará, escalará y hará seguimiento al caso hasta su solución en los tiempos establecidos para cada servicio.

Personal provisto por BANSEFI y/o proveedores. Son aquellos especialistas que atienden y resuelven las solicitudes escaladas por la Mesa de Servicios – Contact Center.

A manera de resumen, se mencionan ciertos grupos de especialistas.

- Grupo de servicio de comunicaciones.
- Grupo de servicio de centro de datos.
- Grupo de servicio de soporte funcional a aplicaciones.
- **Tercer nivel**

Personal provisto por BANSEFI y/o proveedores. Son aquellos especialistas que atienden y resuelven las solicitudes escaladas por mesa de servicio, personal provisto por BANSEFI y/o proveedores de BANSEFI. Son aquellos expertos que atienden y resuelven las solicitudes escaladas por el segundo nivel. Algunos grupos expertos pueden ser:

- Desarrolladores de software
- Fabricantes de hardware
- Prestadores de servicios tecnológicos.

Con el objetivo de mantener y cumplir con los niveles de servicio, la continuidad de la operación y mejorar los tiempos de solución, EL LICITANTE ADJUDICADO deberá demostrar que su operación está basada en el proceso de Administración de Eventos contando con los recursos suficientes que soportaran a la Mesa de Servicios – Contact Center en su operación y una herramienta certificada en Information Technology Infrastructure Library (ITIL) para la administración de servicios de tecnologías de la información Information Technology Service Management (ITSM) con al menos las siguientes aplicaciones habilitadas dentro de la herramienta:

- **3.3.2.1.5.5 Canales de comunicación y horarios de servicio**

Componente	Canales de Comunicación/Horario de Atención (Ventana de atención)			
	Telefónico	Correo Electrónico	Portal Web	Chat

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

Servicio de Contact Center	Mesa de Servicios Tecnológicos	Lunes a viernes de 8:00 a 20:30 horas. Sábados y domingos de 9 a 18 horas	7 días x24 horas x365 días del año. Nota: Solo recepción y generación automática de tickets fuera del horario de atención telefónico.	7 días x24 horas x365 días del año. Nota: Solo recepción y consulta de reportes fuera del horario de atención telefónico.	Lunes a viernes de 8:00 a 20:30 horas. Sábados y domingos de 9 a 18 horas
----------------------------	--------------------------------	---	---	---	---

Tabla 4 - Canales de comunicación y horarios de servicio.

Nota: Se recibirán llamadas mediante correo o buzón de voz fuera de los horarios estipulados, donde aplique el servicio.

3.3.2.1.6 Transición y cierre

A continuación se detallan los requerimientos de la etapa de Transición y cierre.

3.3.2.1.6.1 Objetivos

El objetivo de la fase de transición y cierre es que EL LICITANTE ADJUDICADO, realice además de la operación continua ininterrumpida y conforme a los horarios, niveles de servicio y métricas definidas para el subservicio de mesa de servicios tecnológicos, las actividades necesarias para permitir la transición de la operación al nuevo responsable que BANSEFI defina, brindando todo el apoyo, acompañamiento y soporte necesario, así como brindando todas las facilidades de acceso a la información y documentación que BANSEFI le solicite.

3.3.2.1.6.2 Alcance y características

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá realizar al menos las siguientes actividades:

- Actualización y entrega de las Memorias Técnicas y de configuración del subservicio de mesa de servicios tecnológicos.
- Realizar la transferencia de conocimiento acerca de los procesos, procedimientos, configuración y funcionalidad de las herramientas con que se presta el subservicio de mesa de servicios tecnológicos.
- Participar en las reuniones de trabajo y coordinación que BANSEFI solicite para realizar la planeación, supervisión y seguimiento de las actividades de transición y cierre de la entrega del subservicio de mesa de servicios tecnológicos.
- Realizar el respaldo, entrega y borrado seguro de toda la información relativa al subservicio de mesa de servicios tecnológicos de la que disponga al último día de vigencia del contrato.

3.3.2.1.6.3 Periodo de entrega

La etapa de transición y cierre del servicio deberá dar inicio como máximo 30 días naturales previos a la fecha de fin de vigencia del contrato.

3.3.2.1.6.4 Entregables

Conforme a lo descrito en el APÉNDICE A. Entregables del servicio

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

3.3.2.2 Subservicio de centro de atención a clientes BANSEFI

A continuación se detalla el alcance del Subservicio de centro de atención a clientes Bansefi, con el propósito de dar claridad respecto a su alcance.

3.3.2.2.1 Objetivo General

Contar con un servicio de centro de atención a clientes BANSEFI en la nube (call center) en dos tipos de modalidades:

- Servicio de centro de atención a clientes (call center) Inbound
Las actividades a realizar para dicho servicio son principalmente:
 - Proporcionar información general de BANSEFI.
 - Contar con un servicio de aclaraciones, quejas y reclamaciones.
 - Proporcionar información referente a L@Red de la Gente.
 - Realizar consultas y autorizaciones de remesas internacionales.
 - Solicitar liberación de cheques.
 - Activación de tarjetas de débito.

- Servicio de centro de atención a clientes (call center) Outbound
Las actividades a realizar para dicho servicio son principalmente:
 - Realizar la promoción de productos financieros que fomenten el hábito del ahorro, que habiliten la inserción bancaria o brinden alternativas de inversión para los clientes de BANSEFI

- Servicio de centro de atención a clientes (call center) outbound con llamadas de salida para:
 - Cobranza
 - Servicio de encuesta de satisfacción
 - Campañas
 - Servicio de campañas de promoción vía telefónica a partir del centro de llamadas, servicio de atención a clientes (call center) outbound, repositorios de información contemplados en la estructura de la Gestión Integral de Clientes.

3.3.2.2.2 Descripción

El subservicio centro de atención a clientes BANSEFI se compone de los servicios descritos a continuación. Estos servicios son los que se brindan actualmente, pero pueden cambiar acorde a las necesidades de BANSEFI, por lo que los cambios a los mismos serán tratados como se señala en el presente Anexo Técnico.

No.	Servicio	Descripción	Línea 01-800 BANSEFI*	
1	Información General BANSEFI	Se refiere a información preponderantemente comercial para canalizar a clientes potenciales a la Red de Sucursales, dar atención a quejas, comentarios y sugerencias en general, proporcionar información general del banco y sus productos y servicios como números telefónicos y domicilios de sucursales, entre otros.	01800 2000	900
2	Servicio de Aclaraciones, Quejas y Reclamaciones	Proporcionar información a los clientes de la documentación que deben presentar para solicitar cualquier aclaración, registrar una queja o realizar una reclamación por transacciones por reconocidas.	01800 2000	900

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

3	Información de L@Red de la Gente	Se refiere a información general y comercial de L@Red de la Gente y del sector de Ahorro y Crédito Popular y Cooperativo. Recepción de quejas y comentarios generales. Proporcionar información general de L@Red de la Gente, direcciones, teléfonos.	01800 0301 1 888 0301	315 315
4	Consulta y Autorización de Remesas Internacionales	Se requiere otorgar el servicio de consulta y autorización de pago de remesas vía telefónica, a personal de la Red de Sucursales de BANSEFI, Sociedades de Ahorro y crédito Popular y Cooperativo integrantes de la L@Red de la Gente, para consulta de información relacionada con folios, beneficiarios e importes de remesas.	01800 9010	337
5	Activación Tarjetas de Débito	Activación de Tarjetas de Débito de las diferentes entidades emisoras representadas por BANSEFI. El servicio es para el público en general y se refiere a cambiar de estado las tarjetas de débito en los sistemas de BANSEFI tiene la administración de las mismas.	01800 3822	821
6	Reporte por Robo o Extravío de Tarjetas de Débito	Bloqueo de Tarjetas de Débito por Robo o Extravío de las diferentes entidades emisoras representadas por BANSEFI. El servicio es para el público en general y se refiere a cambiar de estado las tarjetas de débito en los sistemas de BANSEFI tiene la administración de las mismas. En este servicio se requiere una verificación del status de las tarjetas.	01800 3844	821

Tabla 5 – Componentes del subservicio de atención a clientes y público en general.

***Los números gratuitos, aquí señalados, 01800 en México y 1888 en Estados Unidos de América pertenecen a BANSEFI, por tanto, el servicio de telefonía será pagado directamente por BANSEFI.**

Los solicitantes pueden clasificarse, de manera enunciativa más no limitativa en cuatro grupos principales:

- Público en general.
- Clientes, cuentahabientes y tarjetahabientes.
- Beneficiarios de programas de apoyos gubernamentales.
- Usuarios de servicios tecnológicos los cuales pueden ser:
 - Empleados de BANSEFI en general y sucursales BANSEFI.
 - Clientes de la plataforma tecnológica de BANSEFI.
 - Corresponsales bancarios.
 - Sociedades de ahorro y crédito popular y cooperativo integrantes de L@Red de la Gente.

El servicio de centro de atención a clientes (Call center) Outbound se compone de los servicios descritos a continuación:

No.	Servicio	Descripción
1	Promoción para la colocación de productos y servicios financieros BANSEFI	<p>Generación de llamadas a partir de bases de datos con información demográfica de clientes de BANSEFI y seguimiento de un script de diálogo para la promoción y colocación de productos y servicios financieros de BANSEFI.</p> <p>Identificación de sucursal más cercana e identificación de corresponsal más cercano</p>

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

	Documentación de la respuesta recibida por parte de la persona contactada (número equivocado, sin interés, con interés, con cita en sucursal)
--	---

Tabla 6 - Componentes del servicio de atención a clientes (Call Center) Outbound.

3.3.2.2.3 Componentes

- Operativos
 - Perfil del personal
 - Para la ejecución y entrega de este servicio EL LICITANTE ADJUDICADO deberá contar con los perfiles con ID de PE001 a PE011, los cuales se encuentran detallado dentro del APÉNDICE B: PERSONAL REQUERIDO.
- Tecnológicos
 - Software
 - La prestación de este subservicio por parte de EL LICITANTE ADJUDICADO, requerirá el uso y operación de las siguientes herramientas tecnológicas. (Ver detalle dentro del EL APÉNDICE D Componentes del Software del Servicio)
 - HERRAMIENTA DE TELEFONÍA
 - HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CLIENTES
 - HERRAMIENTA DE ITSM
 - HERRAMIENTA DE BASE DE DATOS
 - Hardware
 - La prestación de este subservicio por parte de EL LICITANTE ADJUDICADO, requerirá el uso y operación de las siguientes herramientas tecnológicas. (Ver detalle dentro del APÉNDICE E Componentes de Hardware del Servicio)
 - INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES
 - EQUIPO DE ESCRITORIO
 - INSTALACIONES DE ÁREA DE TRABAJO

3.3.2.2.4 Habilitación

A continuación se detallan los requerimientos de la etapa de Transición y cierre.

3.3.2.2.4.1 Objetivos

El objetivo principal de la fase de habilitación es identificar el alcance, características, periodos de entrega y entregables que son fundamentales para que la operación del servicio se lleve a cabo de manera óptima y correcta, entre BANSEFI y EL LICITANTE ADJUDICADO

3.3.2.2.4.2 Alcance y características

El alcance de la fase de habilitación, deberá cubrir todos los requerimientos necesarios previos a la operación del servicio, como la habilitación del hardware, software, personal involucrado, infraestructura, etc. Con el objetivo de cubrir todos los elementos necesarios para la ejecución del servicio.

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá proporcionar la transferencia de conocimiento, guías y manuales de usuario personalizados para BANSEFI, respecto al uso de las herramientas de apoyo solicitadas en el servicio administrado.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

La transferencia de conocimiento, guías y manuales se proporcionarán al personal que integra los grupos de atención, usuarios finales y administradores del BANSEFI.

La transferencia de conocimiento deberá llevarse a cabo durante el período de habilitación del servicio.

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá de contar con un área responsable de ejecutar la transferencia de conocimientos, equipada con lo mínimo necesario para capacitar a los agentes telefónicos que participen en el proyecto. Considerando como mínimo necesario: sillas, pizarrón, proyector, mesas comunitarias o silla tipo escuela, energía eléctrica, iluminación.

Las sesiones de transferencia de conocimientos deberán ser en las instalaciones de EL LICITANTE ADJUDICADO o en las Oficinas Centrales de BANSEFI.

BANSEFI proporcionará la transferencia de conocimientos para el acceso a sus aplicaciones y de igual manera a los Servicios Financieros misma que se realizará en las instalaciones de EL LICITANTE ADJUDICADO, por lo que deberá de contar con las instalaciones necesarias para llevar a cabo la transferencia de conocimientos, la cual tendrá una duración de 5 días hábiles como máximo.

Al final del proceso de transferencia de conocimientos, realizará evaluaciones del personal capacitado y en el caso de que éstos no cubran de forma satisfactoria la evaluación, BANSEFI solicitará a EL LICITANTE ADJUDICADO el reemplazo del personal.

3.3.2.2.4.3 Periodo de entrega

El periodo de entrega del servicio para la fase señalada, será acordado entre BANSEFI y EL LICITANTE ADJUDICADO durante la etapa de habilitación del servicio descrito en el ciclo de vida del servicio y una vez formalizada, será parte de los compromisos de cumplimiento que EL LICITANTE ADJUDICADO deberá asumir.

3.3.2.2.4.4 Entregables

Conforme a lo descrito en el APÉNDICE A. Entregables del servicio

3.3.2.2.5 Operación

A continuación se detallan los requerimientos de la etapa de Operación.

3.3.2.2.5.1 Objetivos

Realizar la ejecución del servicio con un cumplimiento cabal en niveles de servicio y tiempos de entrega y niveles de satisfacción del cliente para la operación del servicio de centro de atención a clientes (call center) tanto inbound como outbound.

3.3.2.2.5.2 Alcance y características

A continuación, se describen los datos que EL LICITANTE ADJUDICADO debe capturar en cada servicio otorgado.

No	Servicio	Datos a capturar
1	consulta y Autorización de Remesas Internacionales	Nombre de la persona que llama, dirección completa, clasificar si es cliente, tipo de producto al que solicita

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

		información, detalle de la llamada, teléfono, medio de comunicación, email en su caso.
2	Servicio de Aclaraciones	Nombre de la persona que llama, dirección del cliente, número tarjeta, email, teléfono, sucursal que tiene asignada la cuenta/en su caso, información proporcionada al cliente por el ejecutivo, comentarios del agente telefónico, número de reporte de la consulta asignado al cliente, fecha de reclamación, fecha de la operación, tipo de producto, causa o motivo, importe, estado de la reclamación, resolución, fecha de resolución, monto abonado, monto recuperado y monto quebrantado.
3	Información de L@Red de la Gente	Nombre de la persona que llama, dirección completa, clasificar si es cliente, tipo de producto del que solicita información, detalle de la llamada, teléfono, medio de comunicación, email en su caso
4	Consulta y Autorización de Remesas Internacionales	Referencia de empleado BANSEFI, Sociedades de Ahorro y crédito Popular, Cooperativo integrantes de L@Red de la Gente o Entidad, nombre y apellidos de quien llama, tipo promoción (localización Folio, localización nombre o autorización), Número de Folio de la Remesa, número empleado del agente telefónico, nombre del agente telefónico y Observaciones
5	Activación Tarjetas de Débito	Dirección del cliente, RFC Cliente, número tarjeta débito, autorizada (Si o No), Comentarios del agente telefónico, sucursal que tiene asignada la tarjeta, tiempo efectivo de atención al cliente, motivo rechazo del servicio, tipo de servicio proporcionado (Activación o Bloqueo), número de reporte que se le proporciona al cliente (mismo capturado en el sistema).
6	Reporte por Robo o Extravío de Tarjetas Débito	Dirección del cliente, RFC Cliente, número tarjeta débito, autorizada (Si o No), Comentarios del agente telefónico, sucursal que tiene asignada la tarjeta, tiempo efectivo de atención al cliente, Motivo Rechazo del servicio, tipo de servicio proporcionado (Activación o Bloqueo), número de reporte que se le proporciona al cliente (mismo capturado en el sistema).

Tabla 7 - Datos a capturar para prestar el servicio.

- Telemarketing
 - EL LICITANTE ADJUDICADO deberá considerar en su propuesta campañas mensuales o bimestrales que solicite BANSEFI de telemarketing. Éstas se deberán realizar a través de la tecnología IVR y/o con agentes telefónicos. Toda la gestión se realizará con marcación automática desde una base de datos de clientes que proporcionará BANSEFI.
 - El volumen mensual estimado de llamadas de salida para las campañas de telemarketing es de 20,000.
 - Con el Servicio de telemarketing, se busca que BANSEFI realice campañas de:
 - Promoción de productos y servicios
 - Concientización a la población en cuanto a prevención de fraudes en los servicios financieros.
 - Educación Financiera

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

- Cobranza de Cartera
 - EL LICITANTE ADJUDICADO deberá enviar hasta un millón de SMS bimestrales a clientes BANSEFI para la notificación de depósito de apoyos gubernamentales.

BANSEFI podrá añadir servicios que considere necesarios, previo oficio del administrador del contrato a EL LICITANTE ADJUDICADO para el alta de los mismos, sin costo adicional durante la etapa de habilitación, posteriormente vía USE y USET.

- Duración de llamadas
 - EL LICITANTE ADJUDICADO deberá tener la capacidad de instalar grabaciones de avisos en el IVR en cualquier momento para atender desbordes de llamadas y, en su caso, para aquellos servicios acordados previamente con BANSEFI.
 - EL LICITANTE ADJUDICADO deberá de tener la capacidad de instalar las posiciones con agentes telefónicos para atender desbordes y mantener las métricas solicitadas.
 - La cantidad estimada de llamadas por servicio puede variar, mes a mes, sin embargo, la estimación mensual mínima para el total de llamadas independiente del servicio es de 56,700 y máximo 146,000, por lo que en cualquier momento se podrá integrar o eliminar algún servicio conservando la estimación mensual.
 - En caso de alguna variación en los servicios, o en los rubros de los mismos, BANSEFI notificará a EL LICITANTE ADJUDICADO con 15 días naturales de anticipación.

A continuación, se describen los datos que EL LICITANTE ADJUDICADO debe capturar y atender en cada servicio de atención a clientes (Call Center) Outbound otorgado:

No.	Servicio	Datos a capturar
1	Promoción para la colocación de productos y servicios financieros BANSEFI	- Números telefónicos alternos para contacto - Domicilio actual - Producto en el que está interesado

Tabla 8 - Datos a capturar para el servicio de atención a clientes (Call Center) Outbound.

De manera enunciativa más no limitativa, el alcance del Servicio de Soporte Funcional que deberá ofrecer el LICITANTE ADJUDICADO, debe considerar:

- Actualizaciones funcionales – técnicas
 - Ajuste de datos, parámetros y configuraciones del aplicativo avaladas y liberadas por el fabricante o desarrollador de la aplicación como parte de las actualizaciones en respuesta a cambios por disposiciones normativas y de ley que deben ser considerados e incorporados a la funcionalidad de los aplicativos (por ejemplo, cambios o ajustes en fórmulas de cálculo de retenciones a nóminas, tasas impositivas, entre otras).
- Tickets de incidentes funcionales
 - Identificación, análisis y corrección de errores que se presenten en la operación de la aplicación.
 - Identificación, análisis y corrección de errores funcionales por configuración del aplicativo.
 - Identificación, análisis y corrección de errores funcionales / técnicos de implementación.
 - Análisis, diagnóstico y solución de raíz de incidentes en los aplicativos que sean recurrentes o de alto impacto a la operación de BANSEFI.
 - Reportes de mal funcionamiento del aplicativo (pantallas, interfaces, reportes, etc.) conforme al

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

- Proceso de Operación de BANSEFI.
- Identificación, diagnóstico de Bugs del Aplicativo y escalamiento con fabricantes o desarrolladores para su solución temporal o definitiva.
- Análisis y rastreo de mensajes de error en procesos y pantallas.
- Identificación, análisis y corrección de errores en desarrollos realizados durante la implementación.
- Problemas con cargas (importación) o descargas (exportación) manuales o automáticas de información específica o en bloques.
- Problemas de conectividad del aplicativo a dispositivos (por ejemplo, impresoras, escáneres, etc.) o de comunicación por interfaces síncronas o asíncronas.
- Problemas al depositar o consultar archivos en ubicaciones externas (por ejemplo, FTP).
- Resolución de problemas en los Webservices u otros medios de interconexión con aplicativos externos.
- Optimización de pantallas y procesos por problemas de lentitud en el aplicativo.
- Tickets de solicitudes.
 - Solución de dudas de usuarios finales respecto al uso óptimo de la aplicación.
 - Gestión de entornos de los aplicativos y apoyo en los procesos de promoción entre entornos de acuerdo al ciclo de gestión aplicativa (Desarrollo, pruebas, transferencia de conocimiento, producción).
 - Análisis de viabilidad, nueva funcionalidad, ventajas y desventajas en los cambios de versión de la aplicación.
 - Aplicación de cambios, ajustes y desarrollos menores que brinden mejora a los procesos operativos (por ejemplo, adaptación de reportes, entre otros).
 - Afinación (fine tuning) de la aplicación para mejorar su desempeño.
- Gestión del servicio
 - Detección de áreas de oportunidad en la operación del aplicativo, a través del análisis mensual de los incidentes funcionales registrados.
 - Workshops (una vez al año 8 hrs. por módulo) para reforzamiento a usuarios finales sobre el uso óptimo y funcionalidad del aplicativo.
 - Talleres por módulo, el temario será previamente definido por BANSEFI (durante la vigencia del servicio máximo 40 hrs. por módulo).
- **Características del proceso de supervisión de la calidad de la atención del servicio.**

El servicio debe incluir:

- La realización de encuestas mediante llamadas de salida para valorar la calidad del servicio una vez terminada la llamada. Dichos resultados de la encuesta deberán poder almacenarse y reportarse.
- EL LICITANTE ADJUDICADO deberá considerar en su solución propuesta la aplicación de encuestas de satisfacción a todos los usuarios que realicen una solicitud de servicio. Las encuestas deberán ser enviadas en automático por el sistema de gestión de reportes vía correo electrónico.
- EL LICITANTE ADJUDICADO deberá asegurar un 3% de encuestas contestadas al término del mes. En caso de no llegar al porcentaje mencionado, EL LICITANTE ADJUDICADO realizará llamadas telefónicas a los usuarios que requirieron algún servicio durante el periodo, excluyendo aquellos que proporcionaron una respuesta a la encuesta aplicada vía correo, hasta completar el porcentaje aquí señalado.
- EL LICITANTE ADJUDICADO debe considerar el diseño sencillo de cuestionarios y formularios electrónicos

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

de evaluación que permita evaluar de forma objetiva y estructurada el servicio y rendimiento de los agentes telefónicos.

- EL LICITANTE ADJUDICADO se ajustará a los mecanismos de supervisión que establezca BANSEFI con el propósito de verificar que el servicio que se brinda cumple con los requisitos establecidos, pudiendo utilizar para este fin formatos determinados, bitácoras, solicitar la entrega de grabación de llamadas atendidas y dar seguimiento. EL LICITANTE ADJUDICADO, deberá contar con personal de monitoreo y evaluación de llamadas (líder de calidad), que tenga la capacidad de escuchar, grabar y almacenar las llamadas de monitoreo, dando retroalimentación al personal monitoreado, dicho monitoreo se deberá realizar en el sistema de EL LICITANTE ADJUDICADO, utilizando el formato determinado para este fin.
- EL LICITANTE ADJUDICADO deberá de realizar llamadas de calibración cada mes, lo anterior con el fin de mantener siempre capacitados a los operadores.
- De acuerdo a los resultados obtenidos por EL LICITANTE ADJUDICADO, derivados de la supervisión llevada a cabo, esta deberá realizar los cambios de personal que le sean solicitados a fin de satisfacer las necesidades del servicio

Para el servicio de atención a clientes (call center) Outbound, el personal provisto por EL LICITANTE ADJUDICADO, serán los agentes telefónicos enfocados a la promoción de los productos y servicios financieros de BANSEFI entre la población de clientes actuales o potenciales.

Actualmente se cuenta con un promedio de 500,000 LLAMADAS mensuales, las llamadas son a través de las líneas de BANSEFI, EL LICITANTE deberá enviar bajo demanda mensajes con información referente a promociones de clientes de BANSEFI, para la notificación de movimientos, registrados en sus cuentas, etc.

Las líneas 01800 son contratadas por BANSEFI, por lo que EL LICITANTE ADJUDICADO no debe de contemplar el costo sobre las llamadas realizadas de estas líneas, solamente las transacciones realizadas en los equipos donde se albergue los sistemas (CONTACT CENTER Y CALL CENTER), estos sistemas deben de estar alineados 100% a las regulaciones de la CNBV, MAAGTICSI e ITIL.

3.3.2.2.5.3 Periodo de entrega

El periodo de entrega del servicio para la fase señalada, será acordado entre BANSEFI y EL LICITANTE ADJUDICADO durante la etapa de habilitación del servicio descrita en el ciclo de vida del servicio y una vez formalizada, será parte de los compromisos de cumplimiento que EL LICITANTE ADJUDICADO deberá asumir.

3.3.2.2.5.4 Entregables

Conforme a lo descrito en el APÉNDICE A. Entregables del servicio

3.3.2.2.5.5 Niveles de servicio

- **Primer nivel (Servicio de atención a clientes [call center] inbound)**

Personal provisto por EL LICITANTE ADJUDICADO. Son los agentes telefónicos que brindarán el servicio y que serán agrupados de la siguiente manera:

- Ejecutivos de atención al público en general, clientes y beneficiarios de programas gubernamentales a través de una aplicación proporcionada por EL LICITANTE ADJUDICADO.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

- Ejecutivos de atención de incidentes y requerimientos respecto a Servicios Tecnológicos.
- Ejecutivos de soporte a Servicios Tecnológicos
- Ejecutivos de soporte del Core Bancario
- Ejecutivos de atención a solicitudes de las Sucursales BANSEFI
- Ejecutivos de atención a Corresponsales Bancarios de BANSEFI.
- Ejecutivos de atención a Sociedades de Ahorro y Crédito Popular, y Cooperativo integrantes de L@RED de la Gente.
- Dirección de Programas Especiales y su Centro de atención a Sucursales (CAS)
- **Primer nivel (Servicio de atención a clientes [call center] outbound)**

Personal provisto por EL LICITANTE ADJUDICADO, son los agentes telefónicos enfocados a la promoción de los productos y servicios financieros de BANSEFI entre la población de clientes actuales o potenciales objetivo.

- **Segundo nivel**

- Servicio de Atención a Clientes y Usuarios en General.

Responsables de las áreas de negocio que pueden resolver y/o dar seguimiento a solicitudes que impliquen una toma de decisión para su atención.

- Aliados estratégicos de L@RED de la gente, sucursales, corresponsalías bancarias y la Dirección de Programas Especiales y su Centro de atención a Sucursales (CAS).

Personal provisto por BANSEFI y/o proveedores. Son aquellos especialistas que atienden y resuelven las solicitudes escaladas por Contact Center.

- Duración promedio de las llamadas.
 - El tiempo promedio de llamada varía dependiendo del tipo de servicio.
 - EL LICITANTE ADJUDICADO deberá tener la capacidad de instalar grabaciones de avisos en el IVR en cualquier momento para atender desbordes de llamadas y, en su caso, para aquellos servicios acordados previamente con BANSEFI.
 - EL LICITANTE ADJUDICADO deberá de tener la capacidad de instalar las posiciones con agentes telefónicos para atender desbordes y mantener las métricas solicitadas.
 - La cantidad estimada de llamadas por servicio puede variar, mes a mes, sin embargo, la estimación mensual mínima para el total de llamadas independiente del servicio es de 56,700 y máximo 146,000, por lo que en cualquier momento se podrá integrar o eliminar algún servicio conservando la estimación mensual.
 - En caso de alguna variación en los servicios, o en los rubros de los mismos, BANSEFI notificará a EL LICITANTE con 15 días naturales de anticipación.

▪ **Canales de comunicación y horarios de servicio**

Componente	Canales de Comunicación/Horario de Atención(Ventana de atención)			
	Telefónico	Correo Electrónico	Portal Web	Chat

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 LA-006HJO001-E270-2017
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

Servicio de Atención a Clientes (Inbound, Outbound)	Información General BANSEFI	Lunes a viernes de 08:00 hrs. a 20:00 hrs.	N/A	N/A	Lunes a viernes de 08:00 hrs a 20:00 hrs
	Servicio de Aclaraciones	Lunes a viernes de 08:00 hrs. a 20:00 hrs.	N/A	N/A	Lunes a viernes de 08:00 hrs a 20:00 hrs
	Información de L@RED de la Gente	Lunes a viernes de 08:00 hrs. a 20:00 hrs. Sábados y domingos de 09:00 hrs. a 15:00 hrs.	N/A	N/A	N/A
	Consulta y Autorización de Remesas Internacionales	Lunes a viernes de 08:00 hrs. a 20:00 hrs. Sábados y domingos de 09:00 hrs. a 15:00 hrs.	Lunes a viernes de 08:00 hrs. a 20:00 hrs. Sábados y domingos de 09:00 hrs. a 15:00 hrs.	N/A	N/A
	Liberación de Cheques	Lunes a viernes de 08:00 hrs. a 20:00 hrs	Lunes a viernes de 08:00 hrs. a 20:00 hrs	N/A	N/A
	Activación Tarjetas Débito	7 Días a la semana, las 24 horas del día	N/A	N/A	N/A
	Reporte por Robo o Extravío de Tarjetas Débito	7 Días a la semana, las 24 horas del día	N/A	N/A	N/A
	Promoción para la colocación de productos y servicios financieros BANSEFI	Lunes a viernes de 08:00 hrs. a 15:00 hrs.	Lunes a viernes de 08:00 hrs. a 15:00 hrs.	Lunes a viernes de 08:00 hrs. a 15:00 hrs.	N/A

Tabla 9 - Canales de comunicación y horarios de servicio.

Nota: Se recibirán llamadas mediante correo o buzón de voz fuera de los horarios estipulados, donde aplique el servicio.

▪ **Duración de las llamadas**

Los tiempos de duración de llamadas serán definidos por el administrador de contrato o el personal que este designe y EL LICITANTE ADJUDICADO, y quedarán definidos en los OLA's y SLA's correspondientes.

3.3.2.2.6 Transición y cierre

A continuación se detallan los requerimientos de la etapa de Transición y cierre.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

3.3.2.2.6.1 Objetivos

El objetivo de la fase de transición y cierre es que EL LICITANTE ADJUDICADO, realice además de la operación continúa ininterrumpida y conforme a los horarios, niveles de servicio y métricas definidas para el subservicio de centro de atención a clientes BANSEFI, las actividades necesarias para permitir la transición de la operación al nuevo responsable que BANSEFI defina, brindando todo el apoyo, acompañamiento y soporte necesario, así como brindando todas las facilidades de acceso a la información y documentación que BANSEFI le solicite.

3.3.2.2.6.1 Alcance y características

El LICITANTE ADJUDICADO deberá realizar al menos las siguientes actividades:

- Actualización y entrega de las Memorias Técnicas y de configuración del subservicio de centro de atención a clientes BANSEFI.
- Realizar la transferencia de conocimiento acerca de los procesos, procedimientos, configuración y funcionalidad de las herramientas con que se presta el subservicio de centro de atención a clientes BANSEFI.
- Participar en las reuniones de trabajo y coordinación que BANSEFI solicite para realizar la planeación, supervisión y seguimiento de las actividades de transición y cierre de la entrega del subservicio de centro de atención a clientes BANSEFI.
- Realizar el respaldo, entrega y borrado seguro de toda la información relativa al subservicio de centro de atención a clientes BANSEFI de la que disponga al último día de vigencia del contrato.

3.3.2.2.6.2 Periodo de entrega

La etapa de transición y cierre del servicio deberá dar inicio como máximo 30 días naturales previos a la fecha de fin de vigencia del contrato.

3.3.2.2.6.3 Entregables

Conforme a lo descrito en el APÉNDICE A. Entregables del servicio

3.3.2.3. Subservicio de centro de atención a sucursales

El centro de atención a sucursales es el encargado de brindar atención eficaz y oportuna a las solicitudes e incidencias presentadas en la Red de Sucursales hasta la conclusión de las mismas, las cuales se encuentran distribuidas en 429 sucursales de atención al público, centros regionales y 94 oficinas de ensobretado a nivel nacional.

3.3.2.3.1 Objetivo General

Fungir como área de enlace entre las sucursales y las áreas que resuelvan los incidentes o requerimientos respectivos, o en su caso atenderlos, lo anterior para la operación de la sucursal u oficina de ensobretado.

Asimismo, establecer con las áreas correspondientes, métodos de calidad para la mejora de atención a las necesidades e incidencias de la Red de Sucursales con el fin de optimizar el servicio de atención a nuestros clientes y sucursales.

3.3.2.3.2 Descripción

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 LA-006HJO001-E270-2017
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

El subservicio de Centro de Atención a Sucursales tiene dentro de su alcance, asignar los tickets para la atención de las siguientes solicitudes y reportes. Estos servicios son los que se brindan actualmente, pero pueden cambiar acorde a las necesidades de BANSEFI, por lo que los cambios a los mismos serán tratados como se señala en el presente Anexo Técnico:

Tipo	Operaciones	
Seguridad	Alarmas	<ul style="list-style-type: none"> Activación sin motivo alguno Fallas con el panel de alarma Activación de botones de pánico Money clips, Sensores de humo, movimiento y ruptura de cristales, Sirena, problemas para armar la alarma
	Cámaras	<ul style="list-style-type: none"> Desprendimiento del lugar de colocación, solicitud de cámaras adicionales, mal enfoque, fallas con el enlace a la central de monitoreo
	Puerta esclusa	<ul style="list-style-type: none"> Fallas con el teclado de apertura, sustitución de baterías, desprendimiento del teclado, problemas con la clave de acceso, fallas con la chapa y contrachapa, fallas con el panel, fallas con el botón verde de salida.
	Cajas fuertes	<ul style="list-style-type: none"> Sustitución de baterías, problemas con la clave de apertura, fallas con la apertura, fallas con el mecanismo, conexión de la caja al sistema de alarma.
	Protección Civil	<ul style="list-style-type: none"> Cursos de Protección Civil, Dictámenes, Señalamientos. Colocación de extintores, Zonas de evacuación
Tecnológicas	Soporte Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> Problemas y solicitudes de equipo de cómputo, escáner, multifuncional, digitalizadora de cheques, solicitud y envío de hojas blancas, actualización de software, envío de No Break, por fallas. Fallas con los switches. Recepción y envío de artículos tecnológicos a las sucursales que lo requieran (switches, UPS, cables, No break, TP link)
	Telecomunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Fallas con el enlace, reubicación del rack, problema con equipo CISCO, problemas con entradas y salidas de llamadas locales y nacionales, problemas con el internet, fallas con la red LAN, reacomodo de cableado, solicitud de teléfonos adicionales, solicitud de UPS, antenas satelitales.
	Soporte Funcional	<ul style="list-style-type: none"> Fallas con los aplicativos, CODES, BIDES, TCB, SARE, Terminal Financiero, CA Service Desk Manager (Software de atención a tickets generados por las sucursales en la subdirección de tecnología) Cierre de tickets generados por conducto de la sucursal, debido a las solicitudes de reseteos, altas, bajas y cambios de centro de las aseguradoras Argos, Paralife e IKE.
Inmobiliarias	Servicios	<ul style="list-style-type: none"> Reubicación y contratación de líneas telefónicas con o sin internet, fallas con energía eléctrica y variación de voltaje, recolección de mobiliario en desuso de las sucursales de la CDMX y zonas conurbadas, seguimiento a solicitudes por instalación, reparación o mantenimiento de aires acondicionados.
	Trabajo de acondicionamiento y/o transformación de sucursales	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración y seguimiento a las solicitudes de apertura, reubicación, ampliación, transformación, fusión, mantenimiento básico a sucursales de la CDMX, y zonas conurbadas, atención a vicios ocultos.
Inmobiliarias	Trámites	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a las solicitudes de las distintas dependencias

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

		gubernamentales (Municipios, Ayuntamientos, Protección Civil) para los trámites de licencias de funcionamiento, uso de suelo, recolección de basura, anuncios luminosos, contratos de energía eléctrica, solicitud de cambios de voltaje de monofásico, bifásico y trifásico contratos de líneas telefónicas, acta-entrega de inmueble, Visto Bueno Técnico a las diferentes cotizaciones emitidas por el CAS y por la RED de Sucursales, para la solución de incidentes, solicitud de cartas poder, para el trámite de licencias y permisos.
	Arrendamientos	<ul style="list-style-type: none"> • Agua (suministro y pago), luz (suministro y pago), pagos de renta, atrasos por pago de renta, trámite y envío de cédulas y dictámenes de incremento de renta, solicitar contratos de arrendamiento de los inmuebles que ocupan las sucursales, solicitudes de desalojo por parte del arrendador.
Administrativas	Activos Fijos	<ul style="list-style-type: none"> • Reasignación, baja y solicitud de mobiliario, actualización de resguardo, solicitud de catálogo de precios vigente para venta en sitio, solicitud de valor en libros de mobiliario, revisión de documentos oficiales para la venta de bienes en sitio.
	Correspondencia	<ul style="list-style-type: none"> • Atrasos en la correspondencia, solicitud de guías especiales.
Fiscal	Constancias	<ul style="list-style-type: none"> • Petición de constancias de retenciones de ISR en periodos específicos, solicitados por los clientes y arrendadores
	Altas y bajas	<ul style="list-style-type: none"> • Al realizar la reubicación y/o apertura de una sucursal, se genera la petición para el alta y/o baja de domicilio ante la Secretaría de Administración Tributaria (SAT).
Caja General	Valores	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud del traslado, resguardo y dotación de efectivo para las sucursales y cajeros automáticos ATM a través del servicio de PanAmericano.
	Cajas	<ul style="list-style-type: none"> • Envío, recolección y atención de las fallas presentadas en las cajas de PanAmericano con las que se cuenta en las sucursales.
Comunicación Social	Imágenes	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de nuevas imágenes institucionales para las sucursales, que se requieren para la elaboración de carteles, sellos, dípticos, trípticos y volantes.
Medios electrónicos de pago	ATM	<ul style="list-style-type: none"> • Atención por fallas en los cajeros automáticos ATM, conexión de RED, dotación del cajero, problemas a la entrega del efectivo, fallas con la impresión de ticket, fallas con el rollo de impresión, fallas con la conexión a internet

Tabla 10 - Solicitudes y servicios requeridos por las sucursales.

3.3.2.3.3 Componentes

- Operativos
 - Perfil del personal
 - EL LICITANTE ADJUDICADO deberá contar con personal especializado para que a través de la Mesa de Servicios atiendan y resuelvan los tickets levantados referentes a los diversos requerimientos que el personal de las sucursales de BANSEFI realicen y que afecten su funcionamiento.
 - Tecnológicos
 - Hardware
- Características de acuerdo a lo descrito en el APÉNDICE E para:
- Infraestructura de telecomunicaciones
 - Centro de Datos

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

- Instalaciones de área de trabajo
- Software

Características de acuerdo a lo descrito en el APÉNDICE D para:

- Herramienta de Telefonía
- Herramienta ITSM
- Herramienta de Base de datos

3.3.2.3.4 Habilitación

A continuación se detallan los requerimientos de la etapa de Habilitación.

3.3.2.3.4.1 Objetivos

El objetivo de la fase de habilitación es que EL LICITANTE ADJUDICADO, realice el provisionamiento, instalación, configuración, carga inicial de información, pruebas y puesta en marcha de todos los componentes de personal, herramientas tecnológicas y equipamiento (hardware y telecomunicaciones), necesarios para la operación del servicio de Centro de Atención a Sucursales.

3.3.2.3.4.2 Alcance y características

EL LICITANTE deberá describir en su propuesta técnica la infraestructura tecnológica tal como IVR, ACD, enlaces de comunicaciones a internet, para la habilitación de los servicios objeto del presente procedimiento de contratación.

3.3.2.3.4.3 Periodo de entrega

La etapa de habilitación tendrá una duración máxima de 90 (noventa) días naturales contados a partir del día hábil siguiente a la firma del contrato.

3.3.2.3.4.4 Entregables

Conforme a lo descrito en el APÉNDICE A. Entregables del servicio

3.3.2.3.5 Operación

A continuación se detallan los requerimientos de la etapa de Operación.

3.3.2.3.5.1 Objetivos

El objetivo de la fase de operación es que EL LICITANTE ADJUDICADO, realice la operación continúa ininterrumpida y conforme a los horarios, niveles de servicio y métricas definidas para el subservicio de Centro de Atención a Sucursales.

3.3.2.3.5.2 Alcance y características

De manera enunciativa más no limitativa, el alcance del CAS que proporcione EL LICITANTE, debe considerar:

- Punto único de contacto para proveer soporte y atención a los usuarios vía telefónica, portal web y correo electrónico.
- Registro y seguimiento a los incidentes y solicitudes de servicios.
- Evaluación y diagnóstico inicial, intento de solución o escalamiento, con base a los niveles de servicio

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

acordados y apoyándose en base de conocimientos.

- Monitorear los procedimientos de escalamiento.
- Administrar el ciclo de vida de las solicitudes de servicio, incluyendo su cierre.
- Evaluar la satisfacción del usuario respecto al servicio otorgado.
- Establecer la comunicación entre todas y cada una de las partes involucradas en el servicio.
- Contribuir en la identificación de incidentes en el servicio y solicitudes recurrentes.
- Contacto, seguimiento y conferencias telefónicas con otras mesas de servicios internas y externas.
- Ser el repositorio de la base de datos de conocimiento que posteriormente deberá ser explotada por la solución de Inteligencia de Negocio para realizar las propuestas de mejora.

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá documentar en la HERRAMIENTA ITSM descrita en el APÉNDICE D, el seguimiento y las acciones que ha llevado a cabo para la atención del reporte.

BANSEFI podrá solicitar a EL LICITANTE ADJUDICADO la creación de formatos, plantillas o informes dentro de la herramienta propuesta, sin costo adicional.

3.3.2.3.5.3 Periodo de entrega

La etapa de operación dará inicio al día natural siguiente a la finalización de la etapa de habilitación para el subservicio de Centro de Atención a Sucursales y tendrá duración hasta alcanzar la fecha de fin de vigencia del contrato.

3.3.2.3.5.4 Entregables

Conforme a lo descrito en el APÉNDICE A. Entregables del servicio

Esta relación de entregables del subservicio es enunciativa y la relación definitiva será acordada entre BANSEFI y EL LICITANTE ADJUDICADO durante la etapa de habilitación del servicio descrita en el ciclo de vida del servicio y una vez formalizada, será parte de los compromisos de cumplimiento que EL LICITANTE ADJUDICADO deberá asumir.

3.3.2.3.5.5 Niveles de servicio

Los horarios de atención a usuarios a considerar para calcular los niveles de servicio por tipo de usuario se muestran en la tabla a continuación:

Componente		Canales de Comunicación/Horario de Atención (Ventana de atención)			
		Telefónico	Correo Electrónico	Portal Web	Chat
Subservicio de centro de atención a sucursales	Sucursales BANSEFI	Lunes a viernes de 9:00 horas a 16:30 horas	N/A	N/A	N/A
	Sucursales de L@RED de la Gente	Lunes a viernes de 9:00 horas a 19:00 horas	N/A	N/A	N/A
	Oficinas Centrales y Corresponsales Bancarios	Lunes a viernes de 8:00	N/A	N/A	N/A

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 LA-006HJO001-E270-2017
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

		horas a 20:30 horas			
Dirección de Programas Especiales y su Centro de atención a Sucursales (CAS)		Lunes a viernes de 8:00 horas a 20:30 horas	N/A	N/A	N/A
Clientes de la PTB		Lunes a sábado de 9:00 horas a 20:30 horas	N/A	N/A	N/A
Corresponsales Bancarios		Lunes a domingo de 8:00 horas a 20:30 horas	N/A	N/A	N/A
Sociedades de Ahorro y Crédito Popular, y Cooperativo integrantes de L@RED de la Gente		Por definir	N/A	N/A	N/A

Las métricas aplicables al servicio se describen en el APÉNDICE C: MÉTRICAS Y NIVELES DE SERVICIO como mínimo de manera enunciativa mas no limitativa, el ajuste y perfeccionamiento de los mismos podrá ser solicitado por BANSEFI al LICITANTE ADJUDICADO, para su revisión, análisis y acuerdo en conjunto, para que una vez autorizado se apliquen las mediciones correspondientes al servicio y subservicio.

3.3.2.3.6 Transición y cierre

A continuación se detallan los requerimientos de la etapa de Transición y cierre.

3.3.2.3.6.1 Objetivos

El objetivo de la fase de transición y cierre es que EL LICITANTE ADJUDICADO, realice además de la operación continúa ininterrumpida y conforme a los horarios, niveles de servicio y métricas definidas para el subservicio de Centro de Atención a Sucursales, las actividades necesarias para permitir la transición de la operación al nuevo responsable que BANSEFI defina, brindando todo el apoyo, acompañamiento y soporte necesario, así como brindando todas las facilidades de acceso a la información y documentación que BANSEFI le solicite.

3.3.2.3.6.2 Alcance y características

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá realizar al menos las siguientes actividades:

- Actualización y entrega de las Memorias Técnicas y de configuración del subservicio de Centro de Atención a Sucursales.
- Realizar la transferencia de conocimiento acerca de los procesos, procedimientos, configuración y funcionalidad de las herramientas con que se presta el subservicio de Centro de Atención a Sucursales
- Participar en las reuniones de trabajo y coordinación que BANSEFI solicite para realizar la planeación, supervisión y seguimiento de las actividades de transición y cierre de la entrega del subservicio de Centro de Atención a Sucursales.
- Realizar el respaldo, entrega y borrado seguro de toda la información relativa al subservicio de Centro de Atención a Sucursales de la que disponga al último día de vigencia del contrato.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

3.3.2.3.6.3 Periodo de entrega

La etapa de transición y cierre del servicio deberá dar inicio como máximo 30 días naturales previos a la fecha de fin de vigencia del contrato.

3.3.2.3.6.4 Entregables

Conforme a lo descrito en el APÉNDICE A. Entregables del servicio

- ADMINISTRACIÓN DE CONTRATO

El proveedor con el objeto de fortalecer la supervisión y vigilancia de la administración del contrato materia del presente servicio y contribuir a las acciones para verificar la procedencia de los pagos, proporcionará un soporte especializado para la gestión administrativa relacionado con la prestación del servicio.

Para que dicha gestión administrativa sea traducida en un activo para BANSEFI, el proveedor deberá aplicar el un Modelo de Control de Contratos definido por el administrador del contrato y ejecutará las acciones que se establecen en dicho modelo como un ejercicio permanente durante la vigencia del contrato.

Para tal efecto, se deberá implementar un mecanismo para que dicho soporte especializado encargado de la gestión administrativa del servicio cuente oportunamente con cada una de las solicitudes de servicio que se generen en el marco del contrato respectivo, así como respecto de todos los comunicados y documentos existentes entre BANSEFI y el proveedor en relación con la prestación del servicio. Lo anterior, toda vez que el servicio de soporte especializado previsto en este apartado está sujeto al flujo de la información antes citada.

Lo anterior, con el fin de que el proveedor lleve a cabo de forma permanente las acciones relacionadas con la aplicación del Modelo de Control y elaboré “Reportes de Administración” con corte mensual que incluya las acciones relacionadas con la facturación que se presente durante la prestación del servicio, cuyo contenido se señala a continuación:

Plataforma de Obligaciones

En este apartado, el proveedor elaborará un listado que identifique la totalidad de las obligaciones que se encuentran plasmadas en el contrato y sus respectivos anexos relacionados con los servicios. Asimismo, llevará a cabo su clasificación en atención a su importancia y consecuencias en:

- **Obligaciones principales.- condicionantes del pago y los que están asociados a penas y deductivas.**
- **Obligaciones secundarias.- No condicionan el pago de los servicios; sin embargo, su cumplimiento es obligatorio en términos del instrumento contractual.**

Asimismo, el proveedor proporcionará la representación gráfica y analítica de una línea de tiempo en la cual se detallan las fechas límite para el cumplimiento de obligaciones primarias y secundarias conforme a las órdenes de servicio y los plazos y procedimientos previstos en el contrato respectivo.

Análisis de consecuencias

El proveedor realizará un análisis respecto de la aplicación del sistema de sanciones previsto en el contrato durante la vigencia del mismo, con base en las solicitudes u órdenes de servicio recibidas y la atención dada a las mismas. Con esta información el Administrador del Contrato efectuará las acciones de verificación que permitan la aplicación de las reglas de proporcionalidad establecidas y su cumplimiento normativo, así como el cálculo de las sanciones que resulten aplicables conforme a lo establecido en el instrumento contractual y la normatividad vigente; es este sentido, los reportes de administración deberán incluir dichos elementos.

Control presupuestario

El proveedor con base en las solicitudes de servicio que se presenten durante la vigencia del contrato respectivo y la

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

atención brindada a las mismas, incluyendo las cancelaciones correspondientes realizará un informe analítico del importe de los servicios devengados que incluya un desglose por cada tipo de servicios en relación con los montos y máximo establecidos en dicho instrumento jurídico; lo anterior, a efecto de facilitar las actividades de verificación de los consumos presentados y tener un control presupuestario del mismos. En este componente se incluirán también aquellos aspectos que incidan en este rubro.

Aspectos técnicos y metodológicos de los entregables

El proveedor identificará y relacionará los elementos especificados en el contrato y sus anexos conforme a los cuales deberán prestarse los servicios considerando los entregables pactados, desde una perspectiva técnica y metodológica. Conforme a lo anterior, se incluirá en los reportes un informe que contenga los elementos exigidos en el contrato y sus anexos, con los cuales deberá acreditarse la entrega o prestación de los servicios.

Identificando, entre otros elementos: (i) forma; (ii) plazos; (iii) servidores públicos responsables de la recepción, sus cargos y ubicación; (iv) lugares de entrega o prestación de servicios; (v) procedimiento para la suscripción de las actas; (vi) documentación soporte solicitada, entre otros elementos.

Esquema de Integración de Pagos

El proveedor incluirá en los reportes la identificación de los elementos justificativos y comprobatorios que soporten la prestación de los servicios durante el periodo que se reporte, conforme a las disposiciones normativas vigentes. Con esta información, el proveedor integrará la carpeta que soporte la solicitud de pago ante Bansefi por la entrega o prestación de los servicios en el periodo mensual correspondiente, para su trámite y gestión por parte del Administrador del Contrato, en términos de las facultades con que cuenta para la aceptación de los servicios.

Proyección del consumo de servicios

Con base en las facturas identificadas para pago, el proveedor elaborará un modelo gráfico y analítico que registre el consumo mensual real de cada uno de los servicios facturados y que permita un análisis comparativo respecto al consumo programado, a efecto de brindar al administrador del contrato información para la toma de decisiones.

Los “Reportes de Administración” para la gestión administrativa del servicio deberán formar parte invariablemente de los documentos justificativos que soporten cualquier pago que se realice durante la vigencia del contrato correspondiente. Este servicio se pagará conforme al precio ofertado por el proveedor.

El costo que corresponde a estos servicios será cubierto por Unidades de Servicio de Soporte Extendido.

3.3.3 Unidades de Soporte Extendido (USE) y Unidades de Soporte Extendido Tecnológico (USET)

EL LICITANTE ADJUDICADO realizará los servicios de soporte extendido, lo cual puede incluir labores de análisis, configuración, diseño, puesta en marcha, puesta a punto y mejora continua, los cuales serán definidos por BANSEFI, y serán desarrollados e implementados de acuerdo a un esquema de Unidades de Soporte Extendido (USE) y Unidades de Soporte Extendido Tecnológico (USET), en donde EL LICITANTE ADJUDICADO deberá proporcionar como entregable la memoria técnica del proyecto o procesos definido, Plan de Trabajo, la metodología utilizada, los módulos implementados (en su caso), archivos de configuración (en su caso), documentación generada o modificada, relación de entregables, se deberá configurar y aprovisionar el hardware correspondiente, para su correcta integración a las plataformas consideradas en este anexo técnico.

Esta etapa podrá inicializar un día hábil después de la firma del contrato, con la aceptación y alcance en común acuerdo entre BANSEFI y EL LICITANTE ADJUDICADO al respecto de las USE o USET a utilizar bajo los siguientes criterios:

- Habrá dos unidades de servicio estándar sobre la cual se definirán, dimensionarán y acordarán en conjunto con EL LICITANTE ADJUDICADO, el alcance de servicio y será denominada como Unidad de Soporte Extendido o Unidad de Soporte Extendido Tecnológico.
- EL LICITANTE ADJUDICADO deberá ofrecer este servicio en Unidad de Soporte Extendido equivalente a 20

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

jornadas de trabajo de un recurso (una jornada equivale a 8 horas hábiles) y Unidad de Soporte Extendido Tecnológico equivalente a 1 jornada (una jornada equivale a un mes de servicio) de la asignación de infraestructura tecnológica, software y hosting en modelo SaaS (Software as a Service) y el precio unitario de cada USE y USET deberá ser reflejada por el Licitante en su propuesta económica con el I.V.A. desglosado para el caso de las USE los servicios serán en un horario comprendido entre las 9:00 y las 18:00 horas, en caso de requerirse trabajar fuera de este horario deberá ser acordado entre BANSEFI y EL LICITANTE ADJUDICADO igualmente se deberá establecer el lugar de entrega del servicio pudiendo ser las oficinas de BANSEFI o de LICITANTE ADJUDICADO en la Ciudad de México.

BANSEFI podrá requerir estos servicios en múltiplos de Unidades de Soporte Extendido Tecnológico y Unidades de Soporte Extendido hasta alcanzar las cantidades máximas establecidas en la matriz de servicios y cantidades requeridas de acuerdo a lo siguiente:

- El procedimiento, incluyendo formatos para el requerimiento o solicitudes de las USE y USET, serán definidos de común acuerdo entre EL LICITANTE ADJUDICADO y BANSEFI y serán entregados a BANSEFI dentro de los 30 días hábiles del inicio de la vigencia del requerimiento, apegándose a los siguientes lineamientos:
 - El requerimiento específico será notificado a EL LICITANTE ADJUDICADO mediante un formato de Solicitud de Servicio, que entregará BANSEFI.
 - El requerimiento será analizado y dimensionado por EL LICITANTE ADJUDICADO para integrar una propuesta con al menos los siguientes puntos:
 - Definición y alcance del servicio de acuerdo a la solicitud.
 - Análisis de requerimientos considerando los recursos físicos para los servicios que deban realizarse en las instalaciones de BANSEFI.
 - Plan de trabajo detallado.
 - La cuantificación del servicio en Unidades de Soporte Extendido Tecnológico y Unidades de Soporte Extendido conforme corresponda.
 - El responsable ante BANSEFI con la autorización para prestar el trabajo.
 - La relación de entregables conforme al plan de trabajo y los alcances establecidos.
 - Especificación de las implicaciones, supuestos y requisitos para cubrir el Servicio.
 - En caso de que BANSEFI esté de acuerdo con el alcance, duración y características propuestas, además de los supuestos notificados por EL LICITANTE ADJUDICADO para cubrir el servicio solicitado, se firmará la solicitud de servicio y se la entregará al BANSEFI para su ejecución. A partir de este momento el formato se convierte en una orden de servicio.
 - EL LICITANTE ADJUDICADO, de común acuerdo con BANSEFI y si el servicio lo amerita, deberá designar un gerente de entrega de servicios para organizar y administrar la entrega de los servicios requeridos, una vez que BANSEFI haya firmado la solicitud.
 - Una vez aprobada una orden de servicio, en caso de requerirse cualquier modificación para adicionar o reducir el alcance en las USE y las USET o inclusive para cancelarla, se elaborará un documento adicional en donde se indique el cambio y en su caso la cancelación del servicio. BANSEFI contará con 7 días naturales para modificar y/o cancelar una orden de servicio, posterior a este periodo la orden de servicio entrará en vigor.
 - Por cada orden de servicio solicitada por BANSEFI a EL LICITANTE ADJUDICADO, este incluirá el número de las USET y las USE que se requieren y el costo total de las USET y USE con una vigencia de 60 días naturales.

Las USE y USET deberán considerar las siguientes fases con sus respectivas actividades, las cuales son enunciativas más no limitativas.

- Planeación y preparación

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

Refiriéndose específicamente a una etapa inicial que identificará el qué y cómo de la medición de los requerimientos y compromisos de servicio de cada uno de los componentes del Modelo Conceptual.

- Revisará los apartados de los contratos de servicio y soporte de cada uno de los componentes del modelo conceptual que especifican los acuerdos de nivel de servicio comprometidos.
- Definirá, documentará y presentará para aprobación de BANSEFI un mecanismo de integración/consolidación y reporte de cumplimiento y evolución de los niveles de servicio identificados.
- Revisará la consistencia, congruencia y suficiencia de los acuerdos existentes para garantizar una adecuada gestión del Modelo Conceptual, presentando a BANSEFI un informe detallado de las posibles mejoras o inconsistencias para su solución.
- Apoyará activamente en el proceso de ajuste de los acuerdos de nivel de servicio en caso necesario.
- Generará una matriz que identifique riesgos y cuantifique impactos por incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio y apoyar junto con BANSEFI la definición de mecanismos de contingencia para estos casos.
- Apoyará a BANSEFI la implementación y prueba de los mecanismos de contingencia por parte de los proveedores o responsables de los recursos, componentes o servicios que soportan la operación del modelo conceptual.

• **Puesta en marcha**

La que se refiere específicamente a una etapa continua durante la operación del Modelo Conceptual que realiza las mediciones especificadas en la etapa anterior para confirmar el cumplimiento de los valores y rangos acordados.

- Planificará los puntos de control que ejecutarán las mediciones periódicas necesarias para asegurar el cumplimiento sostenido de los niveles de servicio acordados con cada uno de los proveedores.
- Ejecutará cada uno de los puntos de control con el objetivo de obtener los datos necesarios para la evaluación y seguimiento del comportamiento del servicio.
- Resguardará la información histórica de las mediciones realizadas.
- Generará y entregará a BANSEFI una bitácora de las mediciones realizadas.
- Con base a un análisis de primer nivel de los datos de las mediciones, identificará puntos existentes de incumplimiento de acuerdos de nivel de servicio, en caso de persistir el incumplimiento pedirá autorización a BANSEFI para activar el mecanismo de contingencia que se haya definido en la fase de Planeación y Preparación de este servicio.
- Verificará la normalización de los niveles de servicio que identifique con incumplimiento.
- Definirá y ejecutará todos aquellos informes estadísticos necesarios para permitir una evaluación del comportamiento de los niveles de servicio en un período de tiempo.

• **Operación / Ejecución**

Esta se refiere a una etapa de revisión periódica del patrón de comportamiento de las mediciones efectuadas en la etapa anterior que permita identificar y después aplicar mejoras en los valores objetivo y umbrales de tolerancia, encaminados a alcanzar la eficiencia de los servicios del Modelo Conceptual a sus usuarios.

- Realizará el análisis de los resultados estadísticos de las mediciones, con el objetivo de identificar las causas raíz de los casos de incumplimiento de los niveles de servicio.
- Deberá definir y coordinar la aplicación de las acciones de mejora que haya propuesto a BANSEFI y que se aprueban por ésta para restablecer el cumplimiento de los niveles de servicio en los casos que así corresponda.
- Identificará y propondrá a BANSEFI para su aprobación, los ajustes a los umbrales de tolerancia y valores objetivos de los niveles de servicio, en su caso, con base en el análisis de patrones de comportamiento que deriven en una mejora real del servicio sin un incremento de costo.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

- Definirá y presentará para aprobación de BANSEFI un plan de mejora gradual de los niveles de servicio para su implementación, con actividades claras que atiendan las causas origen de los incumplimientos de los mismos y los nuevos requerimientos de operación.
- Deberá identificar y coordinar la formalización de nuevos acuerdos de servicio derivados del plan de mejora gradual.

El prestador de servicios que resulte adjudicado se obliga a cubrir los costos derivados del proceso de transición, así como aquellos que se deriven del proceso de conclusión y finiquito, al prestador de servicio anterior, con cargo en el uso de las Unidades aquí descritas (USE y USET).

3.3.3.1 Consideraciones

Es responsabilidad única e insustituible de BANSEFI la firma de acuerdos de nivel de servicio con sus proveedores.

Será responsabilidad de BANSEFI la entrega a EL LICITANTE ADJUDICADO, de los apartados de los contratos con sus otros proveedores donde se definan los acuerdos de nivel de servicio.

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá aportar las herramientas para realizar el reporte de los niveles de servicio, sin costo adicional a BANSEFI, dejando claro que ésta última no requiere hacer compra de licenciamiento.

Será responsabilidad de EL LICITANTE ADJUDICADO el acordar con los otros proveedores del modelo conceptual, las herramientas y la interacción e integración entre las mismas para alcanzar un monitoreo integral de los niveles de servicio del modelo conceptual.

BANSEFI fungirá como mediador en caso de discrepancia y será quien realice las solicitudes de cambio necesarias a EL LICITANTE ADJUDICADO para conformar el modelo final de gestión de niveles de servicio.

EL LICITANTE ADJUDICADO realizará las tareas integrales del modelo de gestión de niveles de servicio para todos los contratos de puesta en marcha del modelo conceptual y considerará dentro de su responsabilidad la integración al modelo, de nuevos contratos y proveedores relacionados al Modelo Conceptual únicamente.

Todas las tareas de seguimiento (medición) y de evaluación y mejora de los niveles de servicio deberá tener un nivel de desagregación por cada uno de los servicios que utilizarán el modelo conceptual, es decir se podría contar con la información disponible para realizar una revisión y diagnóstico de un servicio en específico.

EL LICITANTE ADJUDICADO identificará y deberá definir posibles mecanismos de contingencia en caso de incumplimiento de los niveles de servicio, EL LICITANTE ADJUDICADO recopilará e integrará los mecanismos en la matriz de riesgos e impactos y apoyará en la puesta en marcha de dichos mecanismos en caso necesario.

EL LICITANTE ADJUDICADO emitirá opiniones y sugerencias sobre la necesidad de actualizaciones o renovaciones de especificaciones de soporte y garantía de los productos o servicios que conforman el modelo conceptual, siendo responsabilidad única de BANSEFI la consideración e implementación de los mismos.

EL LICITANTE ADJUDICADO será responsable de la revisión de los planes de recuperación de desastre de cada uno de los proveedores del modelo conceptual, para identificar los niveles de servicio comprometidos bajo un modo de operación de contingencia y validar su suficiencia y consistencia con los requerimientos mínimos de operación de BANSEFI. BANSEFI será responsable de gestionar la entrega de dicha documentación de los proveedores a EL LICITANTE ADJUDICADO.

Será responsabilidad de BANSEFI el proveer la información electrónica de los SLA's para el monitoreo y análisis de los mismos por parte de EL LICITANTE ADJUDICADO. En su caso proveerá a EL LICITANTE ADJUDICADO con el

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

acceso a las consolas de monitoreo actuales de los proveedores asociados a la provisión del Modelo Conceptual.

APÉNDICE A: ENTREGABLES DEL SERVICIO (Anexo a este documento)

El contenido del apéndice A, se colocó en la sección denominada “ENTREGABLES (MECANISMOS DE COMPROBACIÓN, SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS Y EFECTIVAMENTE PRESTADOS)” del presente formato.

APÉNDICE B: PERSONAL REQUERIDO (Anexo a este documento)

APÉNDICE C: MÉTRICAS Y NIVELES DE SERVICIO (Anexo a este documento)

APÉNDICE D: COMPONENTES DE SOFTWARE DEL SERVICIO (Anexo a este documento)

APÉNDICE E: COMPONENTES DE HARDWARE DEL SERVICIO (Anexo a este documento)

APÉNDICE F: RELACIÓN DE PENALIZACIONES

- **PRUEBAS**

Dentro la fase de habilitación se deberán de establecer en conjunto BANSEFI y EL LICITANTE ADJUDICADO el set de pruebas requeridos por BANSEFI para la validación de funcionalidades de los servicios y subservicios.

Para el servicio de mesa de servicios tecnológicos, en la fase de integración de grupos de soporte de terceros y servicios proporcionados por BANSEFI, deberá de establecer en conjunto BANSEFI y EL LICITANTE ADJUDICADO, el set de pruebas durante la fase de integración y concluir de forma satisfactoria antes de operar la integración. Como evidencia de los trabajos realizados entregará el Informe documental para la aceptación de la mesa de servicios.

- **INSTALACIÓN:**

La fase de habilitación tiene como objetivo principal preparar y poner en punto la infraestructura y configuración base de las herramientas tecnológicas propuestas por el LICITANTE ADJUDICADO. Para esta fase se tiene contemplada la carga de información histórica (reportes, incidentes, tickets, problemas, inventario CMDB, etc.) así como la ejecución de pruebas y validación de la funcionalidad requerida.

La fase de Habilitación contempla la transferencia de conocimiento a los usuarios de BANSEFI para el uso de la herramienta propuesta y dicha fase concluirá una vez que se hayan ejecutado satisfactoriamente todos los sets de pruebas requeridos y se haya validado la funcionalidad de acuerdo con los requerimientos de BANSEFI.

5.1 Periodo de implementación

El período de implantación del servicio administrado solicitado deberá concluirse 90 días naturales contados a partir del día hábil siguiente a la firma del contrato.

EL LICITANTE deberá proporcionar en su propuesta técnica el plan de trabajo de la habilitación del SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES.

En caso de no dar cumplimiento a las fechas señaladas en el plan de trabajo de la habilitación del SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES, EL LICITANTE ADJUDICADO se obliga a cubrir

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

los costos derivados de la operación del servicio de los prestadores anteriores, en tanto no concluya satisfactoriamente la implantación y puesta a punto.

5.2 Migración y transición de información de la “Mesa de Servicios – Contact Center” actual

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá considerar la migración de los tickets generados en la herramienta que actualmente usa BANSEFI para el servicio Administrado de la Mesa de Servicios – Contact Center, con el fin de dar seguimiento y continuidad a los reportes abiertos. Se requiere presentar evidencia de la migración exitosa de la información por lo que esta será validada por el administrador del contrato o personal que éste designe.

Esta es evidencia que debe integrarse a un informe documental de carácter auditable, como parte de los trabajos previos al inicio de la operación.

La fecha de liberación e inicio de la atención de los servicios objeto del presente anexo técnico debe ser coordinada con el administrador de contrato para realizar la transferencia de la operación actual de la Mesa de Servicios – Contact Center.

5.3. Servicio de contact center

Los componentes comunes entre los subservicios son:

- Números
- Enlaces
- Data center
- Instalaciones

5.3.1. Subservicio de mesa de servicios tecnológicos

Para el Soporte técnico funcional de primer nivel, BANSEFI proporcionará los accesos y la transferencia de conocimiento suficiente para llevar a cabo dicho servicio.

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá establecer los siguientes canales de comunicación para la recepción de incidentes y/o requerimientos por parte de los usuarios: telefónico, correo electrónico, chat y portal web.

El supervisor del servicio por parte de EL LICITANTE ADJUDICADO llevará a cabo reuniones, de manera conjunta con personal de BANSEFI, con cada uno de los grupos de atención para la revisión de los niveles de servicio alcanzados durante el período de evaluación.

EL LICITANTE ADJUDICADO una vez que reciba la solicitud de servicio por parte del usuario, deberá contactarlo vía telefónica, ya sea a un número fijo o a un celular, según sea el caso, para brindarle el servicio de soporte; con respecto a las llamadas a número celular, se considera dentro de los elementos el costo por minuto de este tipo de llamadas.

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá dar cumplimiento a los procedimientos, políticas y regulación que le notifique BANSEFI y que sean aplicables al SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES.

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá alinear sus procesos a lo establecido en el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y seguridad de la información,

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

requerimiento obligatorio.

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá proporcionar y presentar los procesos y procedimientos necesarios para la Gestión del Soporte al Servicio para la “Mesa de Servicios – Contact Center” de acuerdo a las mejores prácticas basadas en MAAGTIC-SI e ITIL, estos documentos deberán ser integrados en su propuesta técnica.

EL LICITANTE ADJUDICADO con respecto a las necesidades de BANSEFI deberá implementar un sistema dedicado a las funciones de la Mesa de Servicios – Contact Center, el cual deberá administrar las solicitudes de servicio e incidentes generando un ticket y será capaz de soportar los requerimientos de la Gestión de Incidentes, Problemas, Cambios, Configuraciones, como mínimo.

EL LICITANTE ADJUDICADO es responsable de la canalización y registro en forma ordenada y eficiente de la Gestión de Incidentes y la Gestión de Solicitudes de Servicio las cuales consisten en que los agentes telefónicos realizan el registro, diagnóstico, solución o asignación, escalación, notificación y seguimiento de los tickets turnándolos a los Grupos internos o externos de atención de BANSEFI, de acuerdo a la competencia de cada uno de ellos.

EL LICITANTE ADJUDICADO será responsable de que el agente telefónico mediante acceso remoto a una herramienta automática denominada CMDB (Configuration Manager Data Base), identifique el equipo afectado (CI) asociándolo con todos los tickets que tenga generados. Esto será parte del proceso de Gestión de Activos y Configuraciones.

EL LICITANTE ADJUDICADO será responsable de que sea registrado por los agentes telefónicos, el cambio en los componentes de un servicio de TI (CI), y se le denominará Solicitud de Cambio. Esto será parte del proceso de Gestión de Cambios.

EL LICITANTE ADJUDICADO es responsable de que los agentes telefónicos, cuando no conozca la causa de un incidente, generen un ticket denominado Problema, a esta acción se le denominará Gestión de Problemas.

Para los casos de Gestión de Cambios y Gestión de Problemas la herramienta automática de gestión de incidentes deberá permitir realizar las adecuaciones necesarias a los tickets generados por los agentes telefónicos, la operación de este proceso estará a cargo del personal de la DGATyO.

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá administrar el ciclo de vida de los incidentes reportados en la Mesa de Servicios – Contact Center – Contact Center y ya que estos son la clave para proporcionar los servicios de acuerdo a los tiempos de atención de cada ticket, EL LICITANTE ADJUDICADO llevará a cabo de manera mensual un análisis de desempeño de los Grupos de atención de BANSEFI y de los servicios prestados a través de las grupos de atención de terceros, en donde aquellos tickets que estén por vencerse o hayan excedido los tiempos de atención serán escalados de forma automática, para ello EL LICITANTE ADJUDICADO deberá diseñar e implementar una herramienta en ambiente web la cual deberá tener la capacidad de generar estadísticas por tipo de incidente y que permita demostrar de forma gráfica el desempeño o incumplimiento en los tiempos de atención establecidos en los tickets.

Una vez solucionado el ticket se deberá llenar debidamente el registro de atención del servicio por parte del personal que realiza los servicios que son gestionados a través de la Mesa de Servicios – Contact Center recabando por parte del usuario que reportó el incidente la firma y hora de solución y se deberá anexar una copia digital como evidencia de la solución. EL LICITANTE ADJUDICADO de la Mesa de Servicios – Contact Center verificará la atención del ticket comprobando vía telefónica o mediante correo electrónico el visto bueno del usuario, rechazando la conclusión si el registro de atención no se encuentra debidamente llenado o no se cuenta con la autorización del usuario, en el caso de que no se haya obtenido la satisfacción del usuario se reabrirá el ticket y nuevamente lo

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

incorporará al proceso de atención.

5.3.2. Subservicio de centro de atención a clientes BANSEFI

El alcance de la fase de habilitación, deberá cubrir todos los requerimientos necesarios previos a la operación del servicio, como la habilitación del hardware, software, personal involucrado, infraestructura, etc. Con el objetivo de cubrir todos los elementos necesarios para la ejecución del servicio.

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá proporcionar la transferencia de conocimiento, guías y manuales de usuario personalizados para BANSEFI, respecto al uso de las herramientas de apoyo solicitadas en el servicio administrado.

La transferencia de conocimiento, guías y manuales se proporcionarán al personal que integra los grupos de atención, usuarios finales y administradores del BANSEFI.

La transferencia de conocimiento deberá llevarse a cabo durante el período de habilitación del servicio.

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá de contar con un área responsable de ejecutar la transferencia de conocimientos, equipada con lo mínimo necesario para capacitar a los agentes telefónicos que participen en el proyecto. Considerando como mínimo necesario: sillas, pizarrón, proyector, mesas comunitarias o silla tipo escuela, energía eléctrica, iluminación.

Las sesiones de transferencia de conocimientos deberán ser en las instalaciones de EL LICITANTE ADJUDICADO o en las Oficinas Centrales de BANSEFI.

BANSEFI proporcionará la transferencia de conocimientos para el acceso a sus aplicaciones y de igual manera a los Servicios Financieros misma que se realizará en las instalaciones de EL LICITANTE ADJUDICADO, por lo que deberá de contar con las instalaciones necesarias para llevar a cabo la transferencia de conocimientos, la cual tendrá una duración de 5 días hábiles como máximo.

Al final del proceso de transferencia de conocimientos, realizará evaluaciones del personal capacitado y en el caso de que éstos no cubran de forma satisfactoria la evaluación, BANSEFI solicitará a EL LICITANTE ADJUDICADO el reemplazo del personal.

5.3.3. Subservicio de centro de atención a sucursales

El centro de atención a sucursales es el encargado de brindar atención eficaz y oportuna a las solicitudes e incidencias presentadas en la Red de Sucursales hasta la conclusión de las mismas, las cuales se encuentran distribuidas en 429 sucursales de atención al público, centros regionales y 94 oficinas de ensobretado a nivel nacional.

EL LICITANTE deberá describir en su propuesta técnica la infraestructura tecnológica tal como IVR, ACD, enlaces de comunicaciones a internet, para la habilitación de los servicios objeto del presente procedimiento de contratación.

5.4. Servicio de evaluación y mejora en la calidad de atención a clientes BANSEFI

5.4.1. Subservicio de gestión integral de clientes

El subservicio de gestión integral de clientes se detalla dentro de la sección Subservicio de centro de atención a clientes BANSEFI haciendo referencia al servicio de atención a clientes (call center) outbound.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

5.4.2. Subservicio de análisis, diseño y gestión de la implantación de iniciativas de mejora en la atención a clientes BANSEFI

El alcance de la fase de habilitación, deberá cubrir todos los requerimientos necesarios previos a la operación del servicio, como la habilitación del hardware, software, personal involucrado, infraestructura, etc. Con el objetivo de cubrir todos los elementos necesarios para la ejecución del servicio.

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá proporcionar la transferencia de conocimiento, guías y manuales de usuario personalizados para BANSEFI, respecto al uso de las herramientas de apoyo solicitadas en el servicio administrado.

Durante esta etapa se definirá de manera conjunta un set de 3 vistas y hasta 10 indicadores que deberán ser definidos de manera conjunta entre BANSEFI y EL LICITANTE.

- **CAPACITACIÓN:**

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá considerar la transferencia de conocimiento necesario para el uso adecuado de la(s) herramienta(s) implementada(s) para la operación y explotación de la herramienta automática de gestión y administración de incidentes, debiendo incluir material didáctico y equipo necesario.

Las fechas deberán estar incluidas dentro del plan de trabajo y considerarse antes del inicio de operación.

Esta transferencia de conocimiento debe estar considerada al menos para los grupos de soporte interno y para los grupos de soporte de terceros que prestan servicio a BANSEFI y debe replicarse conforme se incrementen o exista rotación y será impartida en las oficinas corporativas de BANSEFI.

Se requiere entregar a BANSEFI el temario, material y evidencia de la impartición de esta transferencia de conocimiento en el informe documental de carácter auditable, antes del inicio de operaciones.

- **PUESTA EN MARCHA:**

El período de implantación del servicio administrado solicitado será 90 días naturales contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de firma del contrato.

El prestador de servicios que resulte adjudicado se obliga a cubrir los costos derivados del proceso de transición, así como aquellos que se deriven del proceso de conclusión y finiquito, al prestador de servicio anterior.

EL LICITANTE deberá proporcionar en su propuesta técnica el plan de trabajo de la habilitación del SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES.

En caso de no dar cumplimiento a las fechas señaladas en el plan de trabajo de la habilitación del SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES, EL LICITANTE ADJUDICADO se obliga a cubrir los costos derivados de la operación del servicio de los prestadores anteriores, en tanto no concluya satisfactoriamente la implantación y puesta a punto.

- **Migración y transición de información de la “Mesa de Servicios – Contact Center” actual**

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá considerar la migración de los tickets generados en la herramienta que actualmente usa BANSEFI para el servicio Administrado de la Mesa de Servicios – Contact Center, con el fin de dar

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

seguimiento y continuidad a los reportes abiertos. Se requiere presentar evidencia de la migración exitosa de la información por lo que esta será validada por el administrador del contrato o personal que éste designe.

Esta es evidencia que debe integrarse a un informe documental de carácter auditable, como parte de los trabajos previos al inicio de la operación.

La fecha de liberación e inicio de la atención de los servicios objeto del presente anexo técnico debe ser coordinada con el administrador de contrato para realizar la transferencia de la operación actual de la Mesa de Servicios – Contact Center.

- **Entrenamiento para la propuesta en operación**

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá considerar la transferencia de conocimiento necesario para el uso adecuado de la(s) herramienta(s) implementada(s) para la operación y explotación de la herramienta automática de gestión y administración de incidentes, debiendo incluir material didáctico y equipo necesario.

Las fechas deberán estar incluidas dentro del plan de trabajo y considerarse antes del inicio de operación.

Esta transferencia de conocimiento debe estar considerada al menos para los grupos de soporte interno y para los grupos de soporte de terceros que prestan servicio a BANSEFI y debe replicarse conforme se incrementen o exista rotación y será impartida en las oficinas corporativas de BANSEFI.

Se requiere entregar a BANSEFI el temario, material y evidencia de la impartición de esta transferencia de conocimiento en el informe documental de carácter auditable, antes del inicio de operaciones.

- **Implementación de los procesos ITIL**

El administrador del contrato o persona que éste designe realizará la entrega de los procesos actualmente implementados de ITIL en BANSEFI para que EL LICITANTE ADJUDICADO realice las configuraciones y adecuaciones necesarias en la herramienta y cuando proceda la operación, por lo que en conjunto con cada responsable de los procesos realizará las reuniones que sean necesarias para definir el alcance de estas adecuaciones.

El entregable que permita validar el cumplimiento de esta fase serán todas las minutas de todas las reuniones y evidencia de cumplimiento y avances de cada uno de los procesos entregados.

Las minutas deberán ser firmadas por el personal de EL LICITANTE ADJUDICADO encargado del proyecto, los responsables de cada proceso de BANSEFI y el administrador del contrato, deberán ser entregadas para su resguardo al Administrador del Contrato.

- **Interacción de la Mesa de Servicios – Contact Center con los grupos de soporte de terceros y servicios proporcionados por BANSEFI**

Cada vez que se integre un servicio contratado a un proveedor externo, un grupo de soporte de terceros o un nuevo grupo de atención de BANSEFI, se integrará según corresponda con la Mesa de Servicios – Contact Center, la cual establecerá procedimientos específicos de operación. En esos procedimientos específicos de operación se definirán; los niveles de servicio que debe cumplir y que la Mesa de Servicios – Contact Center vigilará que se cumplan, así como cualquier aspecto de operación, administración y supervisión del servicio.

A esos procedimientos específicos se les denominará acuerdos de niveles de operación (OLA's por sus siglas en

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

inglés) los cuales deberán formalizar y entregar al administrador del contrato en un plazo no mayor a 30 días naturales después de haber iniciado el servicio de la Mesa de Servicios – Contact Center con los Grupos de Soporte de Terceros y Grupos de Atención de BANSEFI que existan en ese momento. Asimismo, se deberán formalizar los OLA's con los grupos de atención que surjan durante la prestación del servicio de la Mesa de Servicios – Contact Center, y deberán entregar al administrador del contrato en un plazo no mayor a 30 días naturales de haber entrado en operación.

Todos los OLA's estarán sujetos a un ciclo de mejora continua durante la vigencia del servicio de la Mesa de Servicios – Contact Center y deberán renovarse con los Grupos de Soporte de Terceros o grupo de atención de BANSEFI.

El administrador del contrato o persona que éste designe, EL LICITANTE ADJUDICADO y los grupos de soporte de terceros o grupo de atención de servicios de BANSEFI deberán llevar a cabo las reuniones necesarias para establecer procedimientos de atención, compartir la información de los tickets. El modelo de interacción, así como los procesos de atención serán acordados y documentados en los acuerdos de operación de servicios denominados por sus siglas en inglés OLA's.

La interacción entre mesas y/o grupos de Soporte de Terceros se divide en dos interacciones:

- Primera:
- Segunda:
 - Primera:

El administrador del contrato y EL LICITANTE ADJUDICADO otorgarán a los grupos de soporte terceros y a los grupos de atención de BANSEFI un acceso a la aplicación de la Mesa de Servicios – Contact Center, con el propósito de que consulte los tickets que le fueron escalados para que a su vez proceda a asignarlos a su personal designada para la atención y solución de los mismos. Será obligación de los grupos de soporte de terceros y de los grupos de trabajo realizar la consulta de esta aplicación según sus niveles de servicio de atención.

Los detalles de la interacción de la Mesa de Servicios – Contact Center y los grupos de soporte de terceros y los grupos de atención de BANSEFI serán descritos en acuerdos de operación (OLA), los cuales deben ser desarrollados con BANSEFI.

EL LICITANTE ADJUDICADO de la Mesa de Servicios – Contact Center es responsable de presentar el OLA firmado entre la Mesa de Servicios – Contact Center y cada uno de los grupos de soporte de terceros y grupos de atención de BANSEFI el cual es requisito para demostrar la conclusión de esta fase durante el cual el prestador del servicio de la Mesa de Servicios – Contact Center trabajará en la transición a la segunda fase de interacción.

Una vez que el administrador del contrato o persona que éste designe notifique a EL LICITANTE ADJUDICADO que se integrará un grupo de soporte de terceros o un nuevo grupo de atención de BANSEFI, se tendrán 30 días naturales para realizar la integración descrita en la primera fase, que considera como documentos que acreditan la prestación del servicio: Lista de acceso, listas de asistencia a la transferencia de conocimiento del uso de la herramienta, OLA firmado y matriz de prioridades.

El incumplimiento de esta fase se penalizará conforme al apartado de niveles de servicio.

- Segunda:

En la segunda fase de interacción, EL LICITANTE ADJUDICADO de Mesa de Servicios – Contact Center deberá contar con una aplicación propia en la cual deberán configurarse Grupos de Soporte de Terceros y Grupos de

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

Atención de BANSEFI.

La herramienta de gestión de reportes de la Mesa de Servicios – Contact Center, es la que establece en todo momento los requisitos de interacción y bidireccionalidad.

Para lograr la interacción y bidireccionalidad con el Grupo de Soporte de Terceros, la herramienta automática para la gestión y administración de incidentes, deberá contar con mecanismos de acceso a la información hacia las solicitudes de servicio, incidentes, problemas y cambios.

La solución deberá recibir, registrar y asignar en forma automatizada, el intercambio de información con otras aplicaciones de Mesa de Servicios – Contact Center misma que deberá realizarse bajo protocolos estándares. La información deberá poder fluir en forma bidireccional, es decir de la Mesa de Servicios – Contact Center, a los siguientes tipos de archivo “.xls, pdf, .doc”:

- Importar
- Exportar

Los campos de información que deberán ser compartidos al menos para cada uno de los casos (llamadas de servicio, incidentes, cambios, problemas, etc.) son:

- Número de identificador único.
- Estatus de atención.
- Agente telefónico que registró.
- Usuario final que requirió:
 - Nombre.
 - Email.
 - Teléfono(s).
 - Inmueble.
 - Ubicación.
 - Puesto que desempeña.
 - Identificador o bandera para usuario VIP.
- Descripción de lo requerido.
- Elemento de configuración asociado al servicio o incidente. (CMDB)
- Solución proporcionada.
- Tipo de servicio:
 - Servicios estándar.
 - Soporte a incidentes.
 - Atención a consultas de información.
 - Identificación de nuevos servicios.
 - Atención de cambios estándar.
 - Quejas y aclaraciones.
 - Nivel de servicio comprometido.
- Prioridad.
- Impacto.
- Urgencia.
- Fecha de terminación.
- Fecha de asignación.
- Persona / grupo de soporte a la que fue asignado

Esta información deberá estar disponible en línea en todo momento permitiendo consultar y exportar la información

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

de forma histórica y en tiempo real. El método de consulta será vía web mediante protocolo seguro de transferencia hipertexto (<https://>), deberá permitir la generación y consulta de reportes.

Los datos mínimos a integrar para el control de incidentes deberán ser:

- Identificador único del reporte o número de incidente.
- Identificador del usuario que reporta.
- Fecha y hora de inicio, edición y de conclusión del incidente o del requerimiento.
- Clasificación de reportes por tipo de solicitud o falla en la que se incluya la información del incidente, descripción de solución, tiempo de respuesta, responsable de atención y horas de afectación.
- Tiempos de solución individual por reporte.
- Plantilla para el formato de atención en sitio, el cual podrá imprimirse para recopilar la firma de conformidad del usuario y del técnico que resolvió el incidente o efectuó el servicio y deberá adjuntarse formato de evidencia al ticket.
- Se considerará tiempos especiales para los usuarios VIP.

Adicionalmente se deberá considerar como parte de su solución, la generación de un visor gráfico que permita monitorear en línea ya sea en tiempo histórico o real, el cumplimiento de los niveles de servicios de las Mesas de Servicios de Terceros y grupos de atención de BANSEFI, con semáforos que permitan visualizar avances e incumplimientos, esta interfaz debe ser diseñada y validada durante la generación de los SLA'S correspondientes y debe estar disponible mediante acceso web al personal que supervisa los servicios por parte de BANSEFI.

Si fuera el caso que las mesas de servicio de terceros no pudiesen realizar la integración o mientras suceda ésta, EL LICITANTE ADJUDICADO habilitará a dichas mesas la interacción a través de su propia herramienta, otorgando un usuario permanente por grupo de soporte designado y asegurando que se tiene la funcionalidad necesaria para recibir, validar y documentar cada caso turnado a las mesas de servicios de tercero, previa notificación del administrador del contrato o persona que éste designe. Todas las reuniones y los avances relacionados con esta interacción y bidireccionalidad deberán documentarse con minutas de trabajo.

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá contar con la infraestructura hardware y software de seguridad informática necesaria para establecer múltiples conexiones de manera segura desde sus instalaciones por medio de conexión sitio a sitio (vía internet) o por medio de un enlace dedicado o una VPN con toda la seguridad necesaria.

La infraestructura de seguridad deberá ser basada en un appliance de diseño específico para tareas de protección perimetral y conexión por medio de enlaces virtuales a través de dos fases:

- Deberá soportar algoritmos de encriptación tales como DES, 3DES, AES, MD5, SHA-1 y SHA-256.
- deberá permitir el establecimiento de llaves compartidas seguras para establecer los certificados de conexión y soportar el total de tráfico que se consultará y enviará entre ambas redes garantizando en todo momento la confidencialidad de la información mediante la creación de políticas granulares de seguridad que delimiten los servicios a consultar en conjunto entre ambas partes.

La fase de habilitación concluye con la entrega de una memoria técnica que mediante pruebas de funcionalidad permita demostrar y validar la interacción, bidireccionalidad y seguridad informática entre mesas y el monitoreo de los niveles de servicio, así como las minutas de trabajo generadas, 10 días naturales posteriores al inicio de la fase de operación.

CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

Forma de pago: La Entidad pagará al proveedor en contraprestación de los servicios a

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

CONDICIONES DE CONTRATACIÓN	
	<p>mes vencido, en moneda nacional y mediante CFDI, en un plazo dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores, a la entrega del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), al Área requirente, dicho plazo el proveedor podrá hacer exigible el pago. El pago se realizará a través de transferencia bancaria.</p> <p>En el supuesto de que cualquiera de los comprobantes fiscales entregados, presente errores o deficiencias, el administrador del contrato dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, indicará por escrito las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que proveedor presente las correcciones, no se computará para efectos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.</p>
Penas convencionales:	<p>En cada ocasión en que se actualice el atraso en la prestación de los servicios, se impondrá una pena del 2% (dos por ciento) del monto antes del I.V.A., de los servicios no prestados, en los términos de lo previsto por los artículos 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 96 de su Reglamento, y la fracción VI del inciso c del Capítulo VI de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de BANSEFI.</p> <p>La penalización debe aplicarse desde el primer día de atraso y tendrá como límite el monto máximo de la garantía de cumplimiento del contrato.</p> <p>En los términos de lo previsto por los artículos 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 96 de su Reglamento, y la fracción VI del inciso c del Capítulo VI de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de BANSEFI,</p>
Deducciones al pago:	<p>Las Deductivas, previstas en el artículo 53 Bis de la LAASSP, se aplican por incumplimiento parcial o deficiente en el reporte mensual o el servicio, de acuerdo con los siguientes criterios:</p> <p>a. Por incumplimiento parcial o deficiente, por cada uno de los servicios establecidos, en cada uno de los entregables relacionados en el punto ENTREGABLES, se aplicará una deducción del 1% (uno por ciento), en función al Cronograma de Actividades pactado, las características o componentes requeridos por BANSEFI, por evento, sobre el total de los servicios facturados por EL LICITANTE ADJUDICADO en el periodo que corresponda. El monto a deducir se aplicará por cada día natural de retraso hasta la entrega del ENTREGABLE, en un plazo no mayor a 10 días naturales.</p>

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

CONDICIONES DE CONTRATACIÓN	
	<p>b. Por incumplimiento en las métricas del servicio conforme a lo descrito en el APÉNDICE C: MÉTRICAS Y NIVELES DE SERVICIO.</p> <p>BANSEFI se reserva el derecho de tomar las acciones pertinentes dentro del marco legal, es decir, podrá cancelar total o parcialmente partidas o conceptos no entregados o bien rescindir el contrato, si los conceptos de deducciones exceden a la parte proporcional de la garantía de cumplimiento que le corresponda del monto total del contrato.</p> <p>Los montos a deducir se deberán aplicar en la factura que EL LICITANTE ADJUDICADO presente para su cobro y utilizando como base de cálculo de la deductiva el monto del subservicio afectado conforme al modelo de cotización, inmediatamente después de que el área requirente tenga cuantificada la deducción correspondiente.</p>
Anticipo:	No se otorgarán anticipos
Garantía de cumplimiento:	<p>El porcentaje de garantía de cumplimiento será del 10% del monto total del pedido o contrato antes del I.V.A. (Indicar si será divisible o indivisible)</p> <p>EL LICITANTE ADJUDICADO se obliga a garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente, mediante fianza de cumplimiento expedida por una compañía autorizada a favor del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo por un importe del 10% del monto máximo del contrato antes del impuesto al valor agregado, dentro de los diez días siguientes a la formalización del contrato, la cual será divisible.</p> <p>Además, contará con una póliza de responsabilidad civil a favor del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo, por un importe del 10% del monto máximo del contrato antes del impuesto al valor agregado, por concepto de posible daño y/o perjuicio producto del servicio otorgado. Esta se entregará dentro de los diez días siguientes a la formalización del contrato.</p>
Otras garantías que se debe considerar:	No aplica
Plazo de entrega o vigencia del servicio:	<p>El proveedor deberá entregar (indicar la periodicidad, ya sea en una sola exhibición, o bien, el calendario de entregas parciales).</p> <p>La vigencia del contrato será a partir de la notificación del fallo y hasta 18 meses de servicio</p>
Domicilio en el que habrá de prestarse el servicio o la entrega de los bienes, así como el horario correspondiente para ello.	<p>Oficina del BANSEFI e instalaciones que proveerá EL LICITANTE ADJUDICADO, con los siguientes horarios de atención</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de centro de Atención a Clientes BANSEFI, Inbound: <ul style="list-style-type: none"> ○ Información General BANSEFI Lunes a viernes de 08:00 hrs. a 20:00 hrs.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

CONDICIONES DE CONTRATACIÓN	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio de Aclaraciones, Lunes a viernes de 08:00 hrs. a 20:00 hrs. ○ Información de L@RED de la Gente, Lunes a viernes de 08:00 hrs. a 20:00 hrs. Sábados y domingos de 09:00 hrs. a 15:00 hrs. ○ Consulta y Autorización de Remesas Internacionales, Lunes a viernes de 08:00 hrs. a 20:00 hrs. Sábados y domingos de 09:00 hrs. a 15:00 hrs. ○ Liberación de Cheques, Lunes a viernes de 08:00 hrs. a 20:00 hrs ○ Activación Tarjetas Débito, 7 Días a la semana, las 24 horas del día ○ Reporte por Robo o Extravío de Tarjetas Débito, 7 Días a la semana, las 24 horas del día • Servicio de centro de Atención a Clientes BANSEFI, Outbound: <ul style="list-style-type: none"> ○ Promoción para la colocación de productos y servicios financieros BANSEFI, Lunes a viernes de 08:00 hrs. a 15:00 hrs. • Mesa de Servicios Tecnológicos ○ Mesa de Servicios, Lunes a viernes de 8:00 a 20:30 horas. <p>Sábados y domingos de 9 a 18 horas</p>
<p>Servidor público facultado para recibir los bienes muebles o los servicios, quien será el responsable de su aceptación a satisfacción, su devolución o rechazo y de determinar los incumplimientos en el caso de los servicios, así como de hacer cumplir los plazos.</p>	<p>De conformidad con el artículo 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la LAASSP, el servidor público responsables de administrar y verificar el cumplimiento de las obligaciones del servicio es el C.P. Sergio Enrique Fong Baeza, Director de Sucursales, o quien lo sustituya en el cargo.</p>
<p>El tipo de pruebas o verificación física a que se someterán los bienes muebles o servicios de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 fracción X de la LAASSP, para ser recibidos a satisfacción, así como el responsable de llevarlas a cabo y el tiempo requerido para su realización, el cual no podrá exceder de diez días naturales contados a partir de la entrega de los bienes muebles o la prestación del servicio en el domicilio de la entrega de los bienes o de la prestación de los servicios.</p>	<p>NO APLICA</p>
<p>Procedimiento para la devolución o rechazo de los bienes muebles o para determinar los incumplimientos en la prestación de los servicios.</p>	<p>Una vez que sean recibidos los entregables del servicio en los términos establecidos en el presente anexo, el Administrador del Contrato respectivo, procederá a su revisión, para cerciorarse de que los servicios fueron prestados cumpliendo con los niveles de servicio requeridos.</p>

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

Modelo de cotización por entregable y por fase (Precios unitarios)																												
ID	Fase	Servicio	Subservicio	Entregable	Periodicidad	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17	M18	Subtotal Por entregable				
ENT004	Fase Habilitación	Todos los servicios		Plan de trabajo por escrito.	Una sola ocasión, ocasión, 10 días naturales posteriores a la firma el contrato	\$\$																	\$\$\$					
ENT005				Memoria Técnica de cumplimiento de la infraestructura	Una sola ocasión, ocasión, 30 días naturales posteriores a la firma el contrato	\$\$																			\$\$\$			
ENT008				Acta de entrega y puesta en marcha de los servicios y subservicios.	Una sola ocasión, ocasión, 30 días naturales posteriores a la firma el contrato		\$\$																			\$\$\$		
ENT009				Memoria técnica de los servicios y subservicios.	Una sola ocasión durante los primeros 10 días naturales posteriores al inicio de operaciones		\$\$																			\$\$\$		
ENT010				Migración del 100% de los tickets generados en la herramienta	70 días naturales posteriores de la firma del contrato		\$\$																			\$\$\$		
ENT011				Firma de OLA's de operación del servicio únicamente de la Mesa de Servicios - Contact Center.	30 días naturales a partir del inicio de operaciones.		\$\$																			\$\$\$		
ENT001				Servicio de evaluación y mejora en la calidad de atención a clientes BANSEFI (Inteligencia de negocio BI)	Análisis, diseño y gestión de la implantación de iniciativas de mejora en la atención a clientes BANSEFI.	Documento de Arquitectura inicial	60 días a partir del siguiente día hábil de la firma del contrato					\$\$														\$\$\$		
ENT002						Documento de diseño de vistas	60 días a partir del siguiente día hábil de la firma del contrato						\$\$														\$\$\$	
ENT003						Memoria técnica de la creación de las vistas	60 días a partir del siguiente día hábil de la firma del contrato							\$\$														\$\$\$
ENT006				Contact center	Centro de atención a clientes BANSEFI / Mesa de servicios tecnológicos / Centro de atención a sucursales / Gestión Integral de Clientes	Memoria técnica de pruebas de funcionalidad de la herramienta	90 días a partir del siguiente día hábil de la firma del contrato						\$\$													\$\$\$		
ENT007						Informe documental para la aceptación de la mesa de servicios	Durante los primeros 10 días naturales posteriores a la conclusión a las labores de habilitación							\$\$													\$\$\$	
ENT019			Fase Operación	Servicio de evaluación y mejora en la calidad de atención a clientes BANSEFI (Inteligencia de negocio BI)	Análisis, diseño y gestión de la implantación de iniciativas de mejora en la atención a clientes BANSEFI.	Grafico "BANSEFI- Información.	Mensual durante los primeros 10 días naturales posteriores al mes vencido							\$\$		\$\$		\$\$		\$\$						\$\$\$		
ENT031							Informe del desempeño de los indicadores	Bimestral a partir del mes 7 del contrato, durante los primeros 10 días naturales a mes vencido								\$\$		\$\$		\$\$		\$\$						\$\$\$
ENT012						Todos los servicios	Grabación de Llamadas mensuales	Mensual durante los primeros 10 días naturales posteriores al mes vencido						\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$
ENT016		Reporte Resumen General					Mensual durante los primeros 10 días naturales posteriores al mes vencido					\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$\$
ENT018		Reporte BANSEFI- Información					Mensual durante los primeros 10 días naturales posteriores al mes vencido					\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$\$
ENT020		Reporte de Cumplimiento de los niveles del servicio administrado contratado					Mensual durante los primeros 10 días naturales posteriores al mes vencido					\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$\$
ENT014		Reporte Regulatorio R27					Trimestral y a más tardar a los 15 días naturales siguientes al cierre del trimestre.					\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$\$
ENT015		Reporte trimestral quejas y Reclamaciones					Trimestral y a más tardar a los 15 días naturales siguientes al cierre del trimestre.					\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$\$
ENT021		Reporte Resumen de Atención a Clientes					Acumulado mensual, primer día hábil siguiente al mes vencido					\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$\$
ENT022		Reporte de Operación por tipo de Servicio por día y por hora.					Reporte de Operación por tipo de Servicio por día y por hora.					\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$\$
ENT023	Contact center	Centro de atención a clientes BANSEFI / Mesa de servicios tecnológicos / Centro de atención a sucursales / Gestión Integral de Clientes				Reportes Productos	Reporte de Operación por tipo de Servicio por día y por hora.				\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$\$	
ENT024							Reportes Remesas	Reporte de Operación por tipo de Servicio por día y por hora.				\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$\$
ENT025							Reportes de quejas	Reporte de Operación por tipo de Servicio por día y por hora.				\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$\$
ENT026							Reporte de activación de tarjetas de débito	Reporte de Operación por tipo de Servicio por día y por hora.				\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$\$
ENT027							Reporte de bloqueo de tarjetas de débito	Reporte de Operación por tipo de Servicio por día y por hora.				\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$\$
ENT028							Reporte de aclaraciones	Reporte de Operación por tipo de Servicio por día y por hora.				\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$\$
ENT029							Reporte por número de llamadas	Reporte de Operación por tipo de Servicio por día y por hora.				\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$\$
ENT030							Mensajes de texto bimestrales	Bimestral					\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$\$
ENT013						Mesa de servicios tecnológicos	Entrega Mensual de las siguientes métricas de CMDB	Mensual durante los primeros 10 días naturales posteriores al mes vencido					\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$\$
ENT017								Btácora de Incidencias	Mensual durante los primeros 10 días naturales posteriores al mes vencido				\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$	\$\$\$	
Subtotal						\$\$\$	\$\$\$	\$\$\$	\$\$\$	\$\$\$	\$\$\$	\$\$\$	\$\$\$	\$\$\$	\$\$\$	\$\$\$	\$\$\$	\$\$\$	\$\$\$	\$\$\$	\$\$\$	\$\$\$	\$\$\$	\$\$\$				

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

APÉNDICE A: ENTREGABLES DEL SERVICIO (MECANISMOS DE COMPROBACIÓN, SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS Y EFECTIVAMENTE PRESTADOS):

ID	Servicio	Subservicio	Fase (habilitación /operación/cierre)	Nombre del Entregable	Descripción	Frecuencia	Forma envío	Formato	No. Layout
ENT001	Servicio de evaluación y mejora en la calidad de atención a clientes (inteligencia de negocio)	Análisis diseño y gestión de la implementación de iniciativas de mejoras de la atención a clientes BANSEFI	Habilitación	Documento de Arquitectura inicial	Documento de definición de fuentes de información, usuarios, reglas de negocio y de hasta 10 indicadores relevantes	Una solo ocasión durante los 60 días naturales posteriores de la firma del contrato	Email /Propio o vía Internet.	Archivo PDF	
ENT002	Servicio de evaluación y mejora en la calidad de atención a clientes (inteligencia de negocio)	Análisis diseño y gestión de la implementación de iniciativas de mejoras de la atención a clientes BANSEFI	Habilitación	Documento de diseño de vistas	Documento de definición de hasta 3 vistas y hasta 10 indicadores de manera conjunta	Una solo ocasión durante los 90 días naturales posteriores de la firma del contrato	Email /Propio o vía Internet.	Archivo en PDF	
ENT003	Servicio de evaluación y mejora en la calidad de atención a clientes (inteligencia de negocio)	Análisis diseño y gestión de la implementación de iniciativas de mejoras de la atención a clientes BANSEFI	Habilitación	Memoria técnica de la creación de las vistas	Creación de las vistas con sus indicadores que abarca un set de hasta 3 vistas con 10 indicadores	Una sola ocasión, durante los 120 días naturales posteriores de la firma del contrato	Email /Propio o vía Internet.	Archivo en PDF	
ENT004	Todos	Todos	Habilitación	Plan de trabajo por escrito.	Presentar un plan de trabajo por escrito en el que se	Una sola ocasión, ocasión, 10 días	Email /Propio o vía Internet.	Archivo de Project, Power Point o PDF	

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servicio	Subservicio	Fase (habilitación /operación/cierre)	Nombre del Entregable	Descripción	Frecuencia	Forma envío	Formato	No. Layout
					detalle cada una de las fases y actividades a realizar tanto por BANSEFI como por EL LICITANTE ADJUDICADO para cada uno de los servicios y subservicios.	naturales posteriores a la firma el contrato			
ENT005	Todos	Todos	Habilitación	Memoria Técnica de cumplimiento de la infraestructura	Memoria técnica que permita demostrar el cumplimiento de la instalación de la infraestructura conforme al Anexo Técnico	Una sola ocasión, ocasión, 30 días naturales posteriores a la firma el contrato	Email /Propio o vía Internet.	Archivo en PDF	
ENT006	Contact center	Centro de atención a clientes BANSEFI	Habilitación	Memoria técnica de pruebas de funcionalidad de la herramienta	"Memoria técnica de pruebas de funcionalidad de la herramienta y así obtener la liberación de los procesos	Una sola ocasión, durante los 90 días naturales posteriores de la firma del contrato.	Email /Propio o vía Internet.	Archivo en PDF	

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servicio	Subservicio	Fase (habilitación /operación/cierre)	Nombre del Entregable	Descripción	Frecuencia	Forma envío	Formato	No. Layout
					solicitados antes de la transferencia del servicio.				
ENT007	Contact center	General	Habilitación	Informe documental para la aceptación de la mesa de servicios	La terminación de los trabajos para la aceptación de la Mesa de Servicios – Contact Center con el 100% del funcionamiento de las herramientas será con un informe documental, en donde se presente la evidencia de la aceptación de los trabajos y de la conclusión de todas las actividades iniciales citadas en el Plan de Trabajo, y el tiempo	Una sola ocasión, durante los primeros 10 días naturales posteriores a la conclusión a las labores de habilitación.	Email /Propio o vía Internet.	Archivo en Word	

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servicio	Subservicio	Fase (habilitación /operación/cierre)	Nombre del Entregable	Descripción	Frecuencia	Forma envío	Formato	No. Layout
					establecido es de 90 días posteriores a la fecha de la firma del contrato.				
ENT008	Todos	Todos	Habilitación	Acta de entrega y puesta en marcha de los servicios y subservicios	Acta de entrega y puesta en marcha de los servicios y subservicios	Una sola ocasión durante los primeros 10 días naturales posteriores al inicio de operaciones	Email /Propio o vía Internet.	Archivo PDF	
ENT009	Todos	Todos	Habilitación	Memoria técnica de los servicios y subservicios	Memoria técnica de los servicios y subservicios.	Una sola ocasión durante los primeros 10 días naturales posteriores al inicio de operaciones	Email /Propio o vía Internet.	Archivo PDF	
ENT010	Todos	Todos	Habilitación	Migración del 100% de los tickets generados en la herramienta	"Evidencia de la Migración del 100% de los tickets generados en la herramienta actual de la Mesa de Servicios –	70 días naturales posteriores de la firma del contrato	Email /Propio o vía Internet.	Archivo en PDF	

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

ID	Servicio	Subservicio	Fase (habilitación /operación/cierre)	Nombre del Entregable	Descripción	Frecuencia	Forma envío	Formato	No. Layout
					Contact Center actual de BANSEFI				
ENT011	Contact center	Todos	Habilitación	Firma de OLA's de operación del servicio únicamente de la Mesa de Servicios – Tecnológico	Firma OLA's de operación del servicio únicamente de la Mesa de Servicios – Tecnológico	30 días naturales a partir del inicio de operaciones.	Email /Propio o vía Internet.	Archivo editable y PDF	
ENT012	Contact center	General	Operación	Grabación de Llamadas mensuales	Las grabaciones serán respaldadas por EL LICITANTE ADJUDICADO y entregadas a BANSEFI de manera mensual, el respaldo deberá contener las grabaciones del 100% de llamadas entradas (in-bound) y de salida (out-bound) así	Mensual durante los primeros 10 días naturales posteriores al mes vencido	Email /Propio o vía Internet.	CD; MP3	

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO01-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servicio	Subservicio	Fase (habilitación /operación/cierre)	Nombre del Entregable	Descripción	Frecuencia	Forma envío	Formato	No. Layout
					como las interacciones non-voices de los agentes, la reproducción de estas grabaciones deben ser compatibles con Windows Media se debe identificar la fecha y hora de la misma (formato de 24 horas).				
ENT013	Contact center	Mesa de servicios tecnológicos	Operación	Entrega Mensual de las siguientes métricas de CMDB	Número total de CIs en la CMDB. Número de CIs verificados. Número de CI's con errores descubiertos en la CMDB. Número de CIs cambiados con una RFC autorizada. Número de CIs cambiados sin una RFC	Mensual durante los primeros 10 días naturales posteriores al mes vencido	Email /Propio o vía Internet.	Archivo en Word	

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 LA-006HJO001-E270-2017
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

ID	Servicio	Subservicio	Fase (habilitación /operación/cierre)	Nombre del Entregable	Descripción	Frecuencia	Forma envío	Formato	No. Layout
					autorizada. Número de servicios operando dentro del Catálogo de Servicios con información incompleta. Número de CIs sin responsable (dueño o patrocinador) asignado.				
ENT014	Contact center	Centro de atención a clientes BANSEFI	Operación	Reporte Regulatorio R27	La periodicidad del reporte regulatorio R27 es trimestral. Se deberán incluir en el reporte las reclamaciones que hayan sido atendidas durante el período que se reporta (aunque solamente hayan permanecido	Trimestral y a más tardar a los 15 días naturales siguientes al cierre del trimestre.	Email /Propio o vía Internet.	Archivo de texto plano, utilizando como separador de listas en punto y coma (;), así como un archivo en Excel donde se muestre, además de la información señalada en el “Layout R27”	Layout R27.xls

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servicio	Subservicio	Fase (habilitación /operación/cierre)	Nombre del Entregable	Descripción	Frecuencia	Forma envío	Formato	No. Layout
					<p>en trámite un día), y aquellas cuya resolución se encuentre pendiente al último día de dicho período. Los registros de reclamaciones que sean reportados como pendientes, deberán incluirse en el siguiente trimestre con el estado que guarden (ya concluidos o aún pendientes).</p>				

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servicio	Subservicio	Fase (habilitación /operación/cierre)	Nombre del Entregable	Descripción	Frecuencia	Forma envío	Formato	No. Layout
ENT015	Contact center	Centro de atención a clientes BANSEFI	Operación	Reporte trimestral quejas y Reclamaciones	<p>Generar un reporte que indique por cada trimestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • el total de reclamaciones generadas, el importe total reclamado, el importe total del reembolso al usuario. • El total de aclaraciones generadas, el importe total reclamado, el importe total del reembolso al usuario. • El total de consultas generadas, el importe total reclamado, el importe total del reembolso al usuario. 	Trimestral y a más tardar a los 15 días naturales siguientes al cierre del trimestre.	Email /Propio o vía Internet.	Archivo en formato editable y PDF	

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servicio	Subservicio	Fase (habilitación /operación/cierre)	Nombre del Entregable	Descripción	Frecuencia	Forma envío	Formato	No. Layout
ENT016	Contact center	General	Operación	Reporte “Resumen General”	a) Porcentaje de incidencia y requerimientos solucionados de primer nivel b) Porcentaje de cumplimiento en la atención de incidentes y requerimientos c) Satisfacción del usuario d) Seguimiento de reportes resueltos e) Tiempo de asignación de reportes	Mensual durante los primeros 10 días naturales posteriores al mes vencido	Email /Propio o vía Internet.	Formato editable y en PDF	
ENT017	Contact center	Mesa de servicios tecnológicos	Operación	“Bitácora de Incidencias”	TCB, PAGINA DE SERVICIOS, ETC	Mensual durante los primeros 10 días naturales posteriores al mes vencido	Email /Propio o vía Internet.	Formato editable y en PDF	

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servicio	Subservicio	Fase (habilitación /operación/cierre)	Nombre del Entregable	Descripción	Frecuencia	Forma envío	Formato	No. Layout
ENT018	Contact center	General	Operación	Reporte “BANSEFI- Información”	a) Llamadas ofrecidas b) Llamadas contestadas c) Promedio de duración de llamada (hh:mm:ss) d) Tiempo de atención e) Llamadas abandonadas	Mensual durante los primeros 10 días naturales posteriores al mes vencido	Email /Propio o vía Internet.	Formato editable y en PDF	
ENT019	Servicio de Evaluación y Mejora en la calidad a Clientes BANSEFI (inteligencia de negocio)	Análisis y diseño y gestión de la implantación de iniciativas de mejora en la atención a clientes	Operación	Gráfico “BANSEFI- Información.	Se especificará una vez definidas las vistas e indicadores de la Inteligencia de Negocio	Bimestral a partir del mes 7 del contrato, durante los primeros 10 días naturales a mes vencido	Email /Propio o vía Internet.	Formato editable y en PDF	
ENT020	Contact center	General	Operación	Reporte de “Cumplimiento de los niveles del servicio administrado o contratado”	Deberá contener los SLA descritos en el Apéndice C, métricas y niveles de servicio	Mensual durante los primeros 10 días naturales posteriores al mes vencido	Email /Propio o vía Internet.	Archivo editable y PDF	

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servicio	Subservicio	Fase (habilitación /operación/cierre)	Nombre del Entregable	Descripción	Frecuencia	Forma envío	Formato	No. Layout
ENT021	Contact center	Centro de atención a clientes BANSEFI	Operación	Reporte Resumen de Atención a Clientes	Resumen de llamadas, ofrecidas, contestadas, abandonadas, IVR	Diario *Acumulado mensual entregado al día siguiente hábil.	Email /Propio o vía Internet.	Archivo en Excel CD	Reporte Resumen Atención a Clientes.
ENT022	Contact center	Centro de atención a clientes BANSEFI	Operación	Reporte de Operación por tipo de Servicio por día y por hora. ACD.	Sin especificación	Diario *Acumulado mensual entregado al día siguiente hábil.	Email /Propio o vía Internet.	Archivo en Excel CD	Layout 1.- Reporte de Operación por tipo de Servicio por día y por hora. ACD.
ENT023	Contact center	Centro de atención a clientes BANSEFI	Operación	Reportes Productos	Detalle de llamadas relacionadas con consulta de información de productos BANSEFI y L@RED de la Gente, con detalle de empleado de sucursal u organismo de Red de la Gente, hora del reporte,	Diario *Acumulado mensual entregado al día siguiente hábil.	Email /Propio o vía Internet.	Archivo en Excel CD	Layout 2.- Reportes Productos.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO01-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servicio	Subservicio	Fase (habilitación /operación/cierre)	Nombre del Entregable	Descripción	Frecuencia	Forma envío	Formato	No. Layout
					importe, estatus, etc. Conforme al Layout detallado en Anexo 1				
ENT024	Contact center	Centro de atención a clientes BANSEFI	Operación	Reportes Remesas	Detalle de llamadas relacionadas con Localización y autorización de pago de remesas, número de Folio de la remesa, con detalle de empleado de sucursal u organismo de Red de la Gente, hora del reporte, importe, estatus, etc. Conforme al Layout detallado en	Diario *Acumulado mensual entregado al día siguiente hábil.	Email /Propio o vía Internet.	Archivo en Excel CD	Layout 3. Reporte de Remesas

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 LA-006HJO001-E270-2017
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

ID	Servicio	Subservicio	Fase (habilitación /operación/cierre)	Nombre del Entregable	Descripción	Frecuencia	Forma envío	Formato	No. Layout
					Anexo 1				
ENT025	Contact center	Centro de atención a clientes BANSEFI	Operación	Reportes de quejas	Detalle de llamadas relacionadas con quejas del servicio de BANSEFI, con el detalle de la queja, sucursal BANSEFI, etc. conforme al Layout detallado en el Anexo1.	Diario *Acumulado mensual entregado al día siguiente hábil.	Email /Propio o vía Internet.	Archivo en Excel CD	Layout 4.- Reporte de Quejas de clientes
ENT026	Contact center	Centro de atención a clientes BANSEFI	Operación	**Reporte de activación de tarjetas de débito	Detalle del total de llamadas recibidas para la activación de TDD de BANSEFI, Inmaculada, Bienestar y programas Gubernamentales. Conforme al Layout detallado en Anexo 1	Diario *Acumulado mensual entregado al día siguiente hábil.	Email /Propio o vía Internet.	Archivo en Excel CD	Layout 5.- Reportes Activaciones/Bloques Tarjetas.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 LA-006HJO001-E270-2017
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

ID	Servicio	Subservicio	Fase (habilitación /operación/cierre)	Nombre del Entregable	Descripción	Frecuencia	Forma envío	Formato	No. Layout
ENT027	Contact center	Centro de atención a clientes BANSEFI	Operación	**Reporte de bloqueo de tarjetas de débito	Detalle del total de llamadas para bloqueos de TDD de BANSEFI, Inmaculada, Bienestar y programas Gubernamentales. Conforme al Layout detallado en Anexo 1	Diario *Acumulado mensual entregado al día siguiente hábil.	Email /Propio o vía Internet.	Archivo en Excel	Layout 5.- Reportes Activaciones/Bloqueos Tarjetas.
ENT028	Contact center	Centro de atención a clientes BANSEFI	Operación	Reporte de aclaraciones	Detalle de las llamadas que solicite aclaraciones de tarjetas de débito	Diario *Acumulado mensual entregado al día siguiente hábil.	Email /Propio o vía Internet.	Archivo en Excel CD	Layout 6.-
ENT029	Contact center	Centro de atención a clientes BANSEFI	Operación	Reporte por número de llamadas	Detalle de las llamadas recibidas por tipo de servicio	Diario Acumulado Mensual entregado al día siguiente hábil.	Email /Propio o vía Internet.	Archivo en Excel CD	Layout 8. reporte por número de llamadas
ENT030	Contact center	Centro de atención a clientes BANSEFI	Operación	Mensajes de texto bimestrales	EL LICITANTE ganador deberá enviar hasta un millón de mensajes de texto bimestrales a	Bimestral, 10 días a mes vencido. Evidencia de su envío	Email /Propio o vía Internet.	CD Archivo en editable	

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servicio	Subservicio	Fase (habilitación /operación/cierre)	Nombre del Entregable	Descripción	Frecuencia	Forma envío	Formato	No. Layout
					clientes BANSEFI para la notificación de depósitos de apoyos gubernamentales				
ENT 031	Servicio de evaluación y mejora en la calidad de atención a clientes (inteligencia de negocio)	Análisis diseño y gestión de la implementación de iniciativas de mejoras de la atención a clientes BANSEFI	Operación	Informe del desempeño de los indicadores	informes que integren información asociada a los indicadores y su respectivo análisis	Bimestral a partir del mes 7 del contrato, durante los primeros 10 días naturales a mes vencido	Email /Propio o vía Internet.	Archivo en PDF	
ENT032	Todos	Todos	Cierre	Actualización de la memoria técnica.	Una vez concluido el servicio, se debe realizar la actualización de la memoria técnica entregada durante la fase de habilitación.	Una sola ocasión durante los primeros 10 días naturales posteriores al último mes vencido	Email /Propio o vía Internet.	Archivo PDF	
ENT033	Todos	Todos	Cierre	Respaldo de la información generada en cada uno de los servicios	Respaldo de la información generada en cada uno de los servicios y subservicios.	Una sola ocasión durante los primeros 10 días naturales	Email /Propio o vía Internet.	CD o unidad de almacenamiento externa El formato de respaldo	

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 LA-006HJO001-E270-2017
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

ID	Servicio	Subservicio	Fase (habilitación /operación/cierre)	Nombre del Entregable	Descripción	Frecuencia	Forma envío	Formato	No. Layout
				y subservicios		posteriores al último mes vencido		deberá ser autorizado por BANSEFI	
ENT034	Todos	Todos	Cierre	Certificado de borrado seguro de la información en posesión de EL LICITANTE ADJUDICADO	Evidencia que el borrado seguro se realizó con herramientas certificadas	Una sola ocasión, 10 días naturales posterior a la solicitud formal de BANSEFI	Email /Propio o vía Internet.	Archivo PDF	
ENT035	Contact center	General	Cierre	Entrega de total de grabaciones de Llamadas	Las grabaciones deberán ser almacenadas en su totalidad y de forma permanente durante toda la prestación de los servicios. A la conclusión del contrato EL LICITANTE ADJUDICADO deberá entregar dicho respaldo como medida de seguridad en la información.	Una sola ocasión al terminar el contrato, durante los primeros 10 días naturales posteriores a la conclusión de la vigencia del contrato	Email /Propio o vía Internet.	CD MP3	

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

LAYOUTS ASOCIADOS A LOS ENTREGABLES DEL SERVICIO

LAYOUT 1 Reporte resumen atención a clientes y mesa de servicios – contact center.

Subservicios para cada servicio	Web
No. Llamadas ofrecidas	Total
No. Llamadas contestadas	Llamadas in bound
No. Llamadas abandonadas	Llamadas out bound
No. Llamadas IVR	
Chat	
Correo	

Tabla 11 - Reporte Resumen Atención a Clientes y Mesa de Servicios - Contact Center.

LAYOUT 2 Reporte resumen atención a clientes.

No. Layout	Correo
Nombre del Reporte	Web
No. Llamadas ofrecidas	Total
No. Llamadas contestadas	
No. Llamadas abandonadas	
No. Llamadas IVR	
Chat	

Tabla 12 - Reporte Resumen Atención a Clientes.

LAYOUT 3 Reporte de operación por tipo de servicio por día y por hora.

Fecha	Fecha del reporte
Hora	Hora en que se generó el reporte
Servicio (un reporte por servicio)	Un reporte por servicio.
Total de llamadas recibidas	
Total de llamadas Atendidas	
Total de llamadas Abandonadas	
Periodo de Tiempo, por hora	

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO01-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

Tabla 13 - Reporte de operación por tipo de servicio por día y por hora.

LAYOUT 4 Reportes productos.

No. De llamada(Folio)	
Fecha Hora Inicio	
Fecha Hora Fin	
Tiempo efectivo	
Línea Telefónica entrante	
Nombre y apellidos de la persona	
Es cliente BANSEFI o Entidad	Si/No
Lada	
Teléfono	
E-mail	
Ciudad o Estado	
Delegación o Municipio	
Tipo de Información solicitada	Tabla Tipo de Información
Tipo de Producto	Tabla de Productos
Detalle Información del Producto	Tabla de Detalle Producto
Medio de Conocimiento (Como se enteró de nosotros)	Tabla Publicidad
Cual	Tabla de Publicidad
Respuesta del agente telefónico	

Tabla 14 - Reportes productos.

LAYOUT 5 Reporte de remesas.

No. De llamada(Folio)	
Fecha Hora Inicio	
Fecha Hora Fin	
Tiempo efectivo	
Línea Telefónica entrante	
Referencia empleado BANSEFI o Entidad Nombre y apellidos	
Tipo Promoción (localización Folio, Localización Nombre o autorización)	

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

Número de Folio de la Remesa
Numero agente telefónico
Nombre agente telefónico
Observaciones

Tabla 15 - Reporte de remesas.

LAYOUT 6 Reporte quejas de clientes

No. Folio asignado al cliente/Folio reclamación
Fecha Reclamación
Fecha Suceso
Tiempo efectivo
Línea Telefónica entrante
Tipo de queja
Producto
Canal
Datos Cliente Nombre, Apellido Paterno, Apellido Materno
Descripción de la Queja
Clave Lada
Numero Teléfono
Numero Cuenta
Motivo Reclamación
Estado Reclamación
Email cliente
Sucursal
Corresponsal
Caja
Entidad federativa de donde llama el cliente
Municipio
Localidad
Resolución
Causa Resolución
Fecha Resolución

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

Fecha de Abono al cte.
Importe Reclamado
Importe Abonado
Importe Recuperado
Quebranto
Origen de la Reclamación

Tabla 16 - Reporte quejas de clientes.

LAYOUT 7 Reportes activaciones / bloqueos tarjetas.

No. Folio asignado al cliente
Fecha Hora Inicio
Fecha Hora Fin
Tiempo efectivo
Línea Telefónica entrante
Dirección del cliente
RFC Cliente
Numero Tarjeta Débito
Autorizada (Si o No)
Comentarios del agente telefónico
Sucursal que tiene asignada la tarjeta
Tiempo efectivo de atención al cliente
Motivo Rechazo del servicio
Tipo de servicio proporcionado (Activación o Bloqueo)
Numero de reporte que se le proporciona al cliente (mismo capturado en el sistema)

Tabla 17 - Reportes activaciones / bloqueos tarjetas.

LAYOUT 8 Reportes servicio de aclaraciones.

No. Folio asignado a la llamada. Lo asigna el proveedor
Fecha Hora Inicio
Fecha Hora Fin
Tiempo efectivo
Línea Telefónica entrante

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

Dirección del cliente
Numero Tarjeta Débito
EMAIL
Teléfono
Sucursal que tiene asignada la cuenta/en su caso.
Información proporcionada al cliente
Comentarios del agente telefónico
Numero de reporte de la consulta, asignado al cliente.

Tabla 18 - Reportes servicio de aclaraciones.

LAYOUT 9 Reporte por número de llamadas.

Fecha, diario y acumulado por mes
Llamadas presentadas
Llamadas contestadas
Promedio de duración de llamadas
Promedio de velocidad de contestación.
Total de llamadas CONTESTADAS MENOR QUE 20 SEG.
Total de llamadas ABANDONADAS MENOR QUE 20 SEG
Total de llamadas ABANDONADAS MAYOR QUE 20 SEG.
Porcentaje de abandono
Espera promedio a Abandono

Tabla 19 - Reporte por número de llamadas.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

APÉNDICE B: PERSONAL REQUERIDO

ID	Servi cio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombr e	Cant.	Perfil	Experie ncia	Funcio nes	Capaci dades	Certific aciones	Hor ario	Ubica ción	Equip.
PE 00 1	Conta ct Cente r	Todos	Oper ación	Equipo entrega bles	Adminis tración y supervis ión en la entrega de los servicio s	4	ND	ND	Adminis trando y supervi sando la entrega de los servicio s requerid os. Este persona l podrá asistir de manera escalon ada dentro del horario estable cido.	ND	ND	09: 00 - 18: 00	BANS EFI o instala ciones del Licitan te	ND
PE 00 2	Conta ct Cente r	Todos	Oper ación	Equipo entrega bles	Enlace de apoyo al Contact Center	1	ND	ND	Enlace de apoyo del Contact Center. Requeri miento	ND	ND	09: 00 - 18: 00	BANS EFI o instala ciones del Licitan te	ND

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servi cio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombr e	Cant.	Perfil	Experie ncia	Funcio nes	Capaci dades	Certific aciones	Hor ario	Ubica ción	Equip.
									enuncia tivo, no limitativ o.					
PE 00 3	Conta ct Cente r	Todos	Oper ación	Área de calidad	ND	ND	ND	ND	"Superv isar al menos el 30% de las llamada s entrante s y saliente s. El área de calidad se encarga rá de monitor ear y auditar que el trabajo realizad o por el persona l, cumpla en tiempo y forma	ND	ND	09: 00 - 18: 00	BANS EFI o instala ciones del Licitan te	Área de calidad

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servi cio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombr e	Cant.	Perfil	Experie ncia	Funcio nes	Capaci dades	Certific aciones	Hor ario	Ubica ción	Equip.
									los procedimientos definidos por BANSEFI para el otorgamiento del servicio. Este requerimiento es de carácter enunciativo más no limitativo.					
PE 00 4	Servicio de evaluación y mejora en la calidad de atención	Análisis, diseño y gestión de la implementación de iniciativas de mejora de la	Operación	Inteligencia de Negocio y Mejora Continua	Especialista	ND	ND	ND	Labor fundamental para que a través de la información obtenido por la	ND	ND	ND	ND	ND

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servicio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombre	Cant.	Perfil	Experiencia	Funciones	Capacidades	Certificaciones	Horario	Ubicación	Equip.
	Atención a clientes	Atención a clientes BANSEFI							Herramienta de Inteligencia de Negocio se generen propuestas de valor que permitan a Bansefi tomar decisiones basadas en datos duros a fin de promover la mejora continua.					
PE005	General	General	Todas		Director de proyecto	1	Titulado en licenciatura o ingeniería de	Presentar portafolio de proyectos que ha	1. Generales • Dirigir y gestionar	Organizado y método, facilidad para	Copia de certificados y/o constan	ND	Oficinas del LICITANTE	EL LICITANTE ADJUDICADO deberá

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servicio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombre	Cant.	Perfil	Experiencia	Funciones	Capacidades	Certificaciones	Horario	Ubicación	Equip.
							sistemas de computación, informática o afines. Certificado PMP, Certificado ITIL V3, “Expert”. Cursos de planificación, liderazgo, gestión de calidad, del cambio, mando integral, organización y proyectos. Implementación, acompañamiento o transferencia de conocimientos del modelo	desarrollo, conocimiento de técnicas de formulación y evaluación de proyectos para análisis y desarrollo de sistemas de información e infraestructura. • Experiencia comprobable de al menos 5 años de trabajo en una o más disciplinas del	proyectos de desarrollo del software, infraestructura y sistemas de información. • Aplicar áreas de conocimiento, métodos y prácticas adaptados a las circunstancias en las que se desarrollen los proyectos. • Implantar	relacionarse con gente, buena comunicación oral y escrita, liderazgo, • Negociación • Liderazgo • Orientación al cliente • Iniciativa • Flexibilidad • Actitud positiva • Comunicación • Resolución de conflictos •	cia de cursos que avale el conocimiento en la administración de las herramientas tecnológicas propuestas (Mesa de Servicios – Contact Center, CRM, Inteligencia de Negocio).			proporcionarle un equipo radiolocalizador con número telefónico. Su disponibilidad debe ser durante todo el horario de atención del Servicio de Atención a Clientes

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO01-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servi cio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombr e	Cant.	Perfil	Experie ncia	Funcio nes	Capaci dades	Certific aciones	Hor ario	Ubica ción	Equip.
							MAAGTIC -SI.	ciclo de desarrollo de aplicaciones de software y sistemas de información. • Experiencia comprobable de al menos 4 años ocupando posiciones de liderazgo de proyectos de desarrollo de software e infraestructura. • Experiencia	modelos de evaluación continua para los proyectos que dirija o en los que participe, con objeto detectar y resolver problemas e introducir las mejoras necesarias para garantizar unos buenos resultados. • Analizar las necesid	Compr omiso con la excelencia • Trabajo en equipo • Relaciones • Capacidad de persuasión • Capacidades profesionales técnicas • Dirección de proyectos de TI • Planificación y organización • Visión empresarial				

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servi cio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombr e	Cant.	Perfil	Experie ncia	Funcio nes	Capaci dades	Certific aciones	Hor ario	Ubica ción	Equip.
								comprobable de al menos 3 años de trabajo con metodologías de desarrollo de software. <ul style="list-style-type: none"> • Deseable conocimiento organizacional y negocio. • Deseable experiencia en proyectos de desarrollo de software y sistemas de 	ades de los clientes, los plazos y los medios disponibles, así como los condiciones que podrían existir para ofrecer la solución que más beneficie al cliente. <ul style="list-style-type: none"> • Organizar el tiempo y los recursos 	Contar con el nivel de decisión necesario para alcanzar los acuerdos que se requieren con BANSEFI.				

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servi cio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombr e	Cant.	Perfil	Experie ncia	Funcio nes	Capaci dades	Certific aciones	Hor ario	Ubica ción	Equip.
								informaci ón. • Deseabl e conocimi ento y experien cia en tecnológi as de integraci ón e interoper abilidad.	disponi bles para cumplir los plazos estable cidos y las normas de calidad. 2. Inicio • Colabor ar en la definició n del caso del negocio • 3. Planific ación • Particip ar en la planifica ción (re- planifica ción), análisis de					

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servi cio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombr e	Cant.	Perfil	Experie ncia	Funcio nes	Capaci dades	Certific aciones	Hor ario	Ubica ción	Equip.
									factibilidad y ejecución de los proyectos a su cargo, • Elaborar el plan de gestión del proyecto (plan de desarrollo del software) y sus planes subsidarios: • plan de gestión del alcance (plan de gestión de requerimientos, • Apoyar					

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servi cio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombr e	Cant.	Perfil	Experie ncia	Funcio nes	Capaci dades	Certific aciones	Hor ario	Ubica ción	Equip.
									en la elaboración del plan de gestión de la calidad • Definir la organización del proyecto y equipo del proyecto. • Definir los procesos de monitoreo y control del proyecto. 4. Ejecución • Calendarizar y					

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servi cio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombr e	Cant.	Perfil	Experie ncia	Funcio nes	Capaci dades	Certific aciones	Hor ario	Ubica ción	Equip.
									asignar trabajo. • Conduci r las activida des del equipo de trabajo. • Adminis trar problem as y excepci ones. • Desarro llar el plan de acceptac ión del product o. • 5. Monitor eo y control • Revisar hitos del ciclo de vida del					

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servi cio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombr e	Cant.	Perfil	Experie ncia	Funcio nes	Capaci dades	Certific aciones	Hor ario	Ubica ción	Equip.
									<ul style="list-style-type: none"> proyecto. • Monitor ear y reportar el estado del proyecto. • Estimar iteracio nes. • Actualiz ar plan de fases e iteracio nes. • Desarro llar plan de iteració n. • 6. Cierre • Prepara r cierre de cada proyecto. • Docum entar y 					

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servicio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombre	Cant.	Perfil	Experiencia	Funciones	Capacidades	Certificaciones	Horario	Ubicación	Equip.
									comunicar al cierre de cada proyecto o las lecciones aprendidas. Capacidades profesionales de conducta					
PE 006	Contactor	Centro de Atención a Clientes	Operación	Contact center	Coordinador del servicio	1	Pasante o titulado en licenciatura de Administración de Empresa, Economía, Ingeniería o afines	Comprobar mediante cartas de clientes un mínimo de 3 años como supervisor en un Centro de Atención	Coordinación de la operación del servicio de atención a clientes y comunicación con BANSEFI	Contar con el nivel de decisión necesario para alcanzar los acuerdos que se requieran con BANSEFI	Copia de certificados y/o constancia de cursos que avale el conocimiento en la administración de la herrami	ND	Oficinas del LICITANTE	EL LICITANTE ADJUDICADO Deberá proporcionarle un equipo radiolocalizador con número telefónico. Su

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO01-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servi cio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombr e	Cant.	Perfil	Experie ncia	Funcio nes	Capaci dades	Certific aciones	Hor ario	Ubica ción	Equip.
								Clientes. c) Carta del fabricant e o distribuid or autorizad o por el fabricant e que avale el conocimi ento en la administr ación de la herramie nta (CRM, Intelligen cia de Negocio) . En caso de presenta r carta de distribuid or, deberá presenta		FI	enta tecnológ ica propuest a (CRM e Intelligen cia de Negocio).			disponib ilidad debe ser durante todo el horario de atenció n del Servicio de Atenció n a Clientes .

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servicio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombre	Cant.	Perfil	Experiencia	Funciones	Capacidades	Certificaciones	Horario	Ubicación	Equip.
								r carta del fabricante dirigido al distribuidor y del distribuidor a BANSEFI.						
PE007	Contact Center	Centro de Atención a Clientes	Operación	Contact center	Agente telefónico	ND	Preparatoria concluida o carrera trunca	Comprobar mediante cartas de clientes un mínimo de 1 año como Agente Telefónico en un Centro de Atención a Clientes.	ND	Habilidades de toma de llamadas telefónicas, buena dicción, buena ortografía, tolerancia a la frustración, buen manejo de conflict	Copia de certificados y/o constancia de cursos que avale el conocimiento en la administración de la herramienta tecnológica propuesta (CRM e	ND	Oficinas del LICITANTE	ND

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servi cio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombr e	Cant.	Perfil	Experie ncia	Funcio nes	Capaci dades	Certific aciones	Hor ario	Ubica ción	Equip.
										os, trabajar en equipo, puntual idad, disponi bilidad de tiempo y cambio de rol de horario s	Intelligen cia de Negocio).			
PE 00 8	Conta ct Cente r	Centro de Atenció n a Clientes	Oper ación	Contact center	Agente telefónico o bilingüe	ND	Carrera trunca o preparatori a concluida	Comprob ar mediante cartas de clientes un mínimo de 1 año como Agente Telefónico o Bilingüe en un Centro de Atención	ND	Habilidad es de toma de llamad as telefóni cas, buena dicción, buena ortogra fía, toleran cia a la frustrac	Compro bar mediant e cartas de clientes un mínimo de 1 año como Agente Telefóni co Bilingüe en un Centro de	9:0 0 a 18: 00 hrs	Oficin as del LICIT ANTE	ND

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO01-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servicio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombre	Cant.	Perfil	Experiencia	Funciones	Capacidades	Certificaciones	Horario	Ubicación	Equip.
								a Clientes.		ión, buen manejo de conflictos vía telefónica, trabajar en equipo, puntualidad, disponibilidad de tiempo y cambio de rol de horarios	Atención a Clientes. Con nivel de conversación mínimo de 80%,			
PE 009	Contact Center	Centro de Atención a Clientes	Operación	Contact center	Supervisor de piso	1 por cada 20 agentes telefónicos	Licenciatura concluida o carrera trunca	En Contact Center mínimo de 1 año, conocimientos mínimos de	Deberá de contar mínimo con 1 supervisor por cada 20 agentes telefónicos	ND	Copia de certificados y/o constancia de cursos que avale el conocimiento	ND	Oficinas del LICITANTE	ND

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servi cio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombr e	Cant.	Perfil	Experie ncia	Funcio nes	Capaci dades	Certific aciones	Hor ario	Ubica ción	Equip.
								inglés, habilidad es de toma de llamadas telefónic as, buena dicción, buena ortografí a, toleranci a a la frustració n, facilidad de palabra, buen manejo de conflicto s, trabajo en equipo, puntualid ad, disponibi lidad de tiempo y cambio de rol de	cos, para supervi sar, coordin ar y apoyar a los agentes telefóni cos en el desarrol lo de las llamada s		iento en el uso de la mesa de servicios – contact center.			

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servi cio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombr e	Cant.	Perfil	Experie ncia	Funcio nes	Capaci dades	Certific aciones	Hor ario	Ubica ción	Equip.
								horarios, comprobable mediante cartas de clientes						
PE 01 0	Contact Center	Centro de Atención a Clientes	Operación	Contact center	Supervisor de contact center	1	Pasante o titulado en licenciatura en telecomunicaciones, Administración de Empresas, Economía, Ingeniería o afines	Máximo de 3 años como supervisor en un Centro de Atención a Clientes, comprobable con cartas de clientes	Enlace, apoyo y seguimiento de la operación realizada en el Contact Center, desde las instalaciones de BANSEFI, así como la administración de la(s) herramienta(s) tecnológica(s) que proporcione	ND	Copia de certificados y/o constancia de cursos que avale el conocimiento en el uso de las herramientas (mesa de servicios – contact center y CRM).	09:00 - 19:00	BANSEFI o instalaciones del Licitante	ND

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servi cio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombr e	Cant.	Perfil	Experie ncia	Funcio nes	Capaci dades	Certific aciones	Hor ario	Ubica ción	Equip.
									one EL LICITA NTE ADJUDI CADO del Contact Center.					
PE 01 1	Conta ct Cente r	Centro de Atenció n a Clientes	Oper ación	Contact center - Outbou nd	Agentes telefóni cos	ND	Preparator ia concluida o carrera trunca	Comprob ar mediante cartas un mínimo de 1 año como Agente Telefónic o en un Centro de Atención a Clientes	ND	Habilid ades en la realiza ción de llamad as telefóni cas, buena dicción, buena ortogra fía, toleran cia a la frustrac ión, buen manejo de conflict os, trabajar en	Copia de certifica dos y/o constan cia de cursos que avale el conocim iento en el uso de la herrami enta (CRM).	ND	Oficin as del LICIT ANTE	ND

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servicio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombre	Cant.	Perfil	Experiencia	Funciones	Capacidades	Certificaciones	Horario	Ubicación	Equip.
										equipo, puntualidad, disponibilidad de tiempo y cambio de rol de horarios.				
PE 01 2	Contacto	Mesa de Servicios	Operación	Mesa de servicios tecnológicos	Ejecutivo en soporte de Tecnologías de Información	ND	Nivel medio superior o carrera tronca en informática, comunicaciones, computación o soporte a equipos de cómputo.	Mínimo 1 año de experiencia brindando soporte técnico a equipos de cómputo, impresoras, escáner, entre otros, comprobable con cartas de clientes.	ND	ND	Copia de certificados y/o constancia de cursos que avale el conocimiento en el uso de la herramienta. Deberá acreditar conocimientos	9:00 a 19:00 hrs	Oficinas del LICITANTE	ND

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servi cio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombr e	Cant.	Perfil	Experie ncia	Funcio nes	Capaci dades	Certific aciones	Hor ario	Ubica ción	Equip.
											en soporte técnico de tecnologías Microsoft mediante diplomas o reconocimientos expedidos por un tercero especializado.			
PE 01 3	Conta ct Cente r	Mesa de Servicio s	Oper ación	Mesa de servicio s tecnológ icos	Ejecuti vo de soporte en Core Bancari o	ND	Por lo menos pasante o titulado en licenciatur a de Contadurí a o licenciatur a o ingeniería en informátic	Mínimo 1 año de experien cia brindand o soporte técnico, comprob able con cartas de clientes	ND	ND	Copia de certifica dos y/o constan cia de cursos que avale el conocim iento en el uso de la	09: 00 – 19: 00	Oficin as del LICIT ANTE	ND

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servicio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombre	Cant.	Perfil	Experiencia	Funciones	Capacidades	Certificaciones	Horario	Ubicación	Equip.
							a o sistemas computacionales con experiencia en el ámbito bancario				herramienta.			
PE 014	Centro de Contacto	Mesa de Servicios	Operación	Mesa de servicios tecnológicos	Supervisor de mesa de servicios - En sitio	1	Pasante o titulado en licenciatura o ingeniería en informática o sistemas computacionales o Administración o afines	Máximo 3 años laborando en un proyecto de Mesa de Servicio, comprobable con cartas de clientes.	ND	ND	Copia de certificados y/o constancia de cursos que avale el conocimiento en el uso de la herramienta y de ITILv.3 Foundation.	09:00 - 18:00	BANSEFI o instalaciones del Licitante	ND
PE 015	Centro de Contacto	Mesa de Servicios	Operación	Mesa de servicios tecnológicos	Supervisor de mesa de servicios - En	1	Pasante o titulado en licenciatura o ingeniería en	Máximo 3 años laborando en un proyecto de Mesa	ND	ND	Copia de certificados y/o constancia de	Horario de la mesa	Oficinas del LICITANTE	ND

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servi cio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombr e	Cant.	Perfil	Experie ncia	Funcio nes	Capaci dades	Certific aciones	Hor ario	Ubica ción	Equip.
					sitio		informática o sistemas computacionales o Administración o afines.	de Servicio, comprobable con cartas de clientes.			cursos que avale el conocimiento en el uso de la herramienta y de ITILv.3 Foundation.			
PE 01 6	Conta ct Cente r	Mesa de Servicio s	Oper ación	Mesa de servicio s tecnológicos	Supervi sor de niveles de servicio	1	Pasante o Titulado en licenciatura o ingeniería en informática, sistemas computacionales, matemáticos, administración o afines.	Máximo 2 años laborando en proyectos similares, comprobable con cartas de clientes.	ND	ND	Copia de certificados y/o constancia de cursos que avale el conocimiento en el uso de la herramienta propuesta para medir los niveles	ND	BANS EFI o instala ciones del Licitan te	ND

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servi cio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombr e	Cant.	Perfil	Experie ncia	Funcio nes	Capaci dades	Certific aciones	Hor ario	Ubica ción	Equip.
											de servicio conocim iento del proceso y administ ración del servicio MAAGTI C-SI			
PE 01 7	Conta ct Cente r	Mesa de Servicio s	Oper ación	Mesa de servicio s tecnológi cos	Adminis trador de configur aciones	1	Pasante o titulado en licenciatur a o ingeniería en informática o sistemas computaci onales.	Máximo 2 años laborand o como analista de base de datos de configura ción. Conocer el proceso de Proceso de Administ ración de la Configur ación	ND	ND	Copia de certifica dos y/o constan cia de cursos que avale el conocim iento en la administ ración de configur aciones de la herrami enta propuest	9:0 0 - 19: 00	BANS EFI o instala ciones del Licitan te	ND

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servi cio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombr e	Cant.	Perfil	Experie ncia	Funcio nes	Capaci dades	Certific aciones	Hor ario	Ubica ción	Equip.
								(ACNF), comprob able con cartas de clientes.			a para la mesa de servicios y conocim iento del proceso administ ración de la configur ación MAAGTI C-SI y de ITILv.3 Foundati on.			
PE 01 8	Conta ct Cente r	Mesa de Servicio s	Habili tación	Implem entación	Implem entador de proyect o	ND	Titulado de licenciatur a o ingeniería en informática, sistemas computaci onales, administra ción o afines	Máximo 3 años como administr ador de proyecto s, comprob able con el portafolio de proyecto s realizado	Habilita ción del servicio adminis trado bajo el estánda r señalad o por dentro del Project Manage ment	ND	Copia de certifica dos y/o constan cia de cursos que avale el conocim iento en la impleme ntación y	ND	Oficin as del LICIT ANTE	ND

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servi cio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombr e	Cant.	Perfil	Experie ncia	Funcio nes	Capaci dades	Certific aciones	Hor ario	Ubica ción	Equip.
								s	Body of Knowledge (PMBO K) publicado por el PMI.		administración de la herramienta propuesta para la administración de proyectos y del proceso de administración de proyectos MAAGTI C-Si En administración de proyectos avalado por el Project Management Institute			

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servicio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombre	Cant.	Perfil	Experiencia	Funciones	Capacidades	Certificaciones	Horario	Ubicación	Equip.
PE 019	Contacto Centro	Mesa de Servicios	Habilitación	Implementación	Gerente de proyecto	ND	Titulado de licenciatura o ingeniería en informática o sistemas computacionales	Mínimo 3 años administrando proyectos de Mesa de Servicios – Contact Center, comprobable con cartas de clientes.	Gestión de aspectos técnicos y de servicios entre EL LICITANTE ADJUDICADO y BANSEFI durante la vigencia del contrato	ND	(PMI) o similar, ITIL v.3 Foundation. Copia de certificados y/o constancia de cursos que avale el conocimiento en la administración de la herramienta y de ITILv.3 Foundation.	ND	Oficinas del LICITANTE	ND
PE 020	Contacto Centro	Mesa de Servicios	Operación	Mesa de servicio tecnológico	Administrador de la herramienta para administr	ND	Pasante o titulado en carrera en informática o similar	2 años mínimos administrando la herramienta ofertada	ND	ND	Copia de certificados y/o constancia de cursos	ND	Oficinas del LICITANTE	ND

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servicio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombre	Cant.	Perfil	Experiencia	Funciones	Capacidades	Certificaciones	Horario	Ubicación	Equip.
					ración de activos			de administración de activos			que avale el conocimiento en la administración de activos dentro de la herramienta propuesta.			
PE 02 1	Conta ct Cente r	Mesa de Servicio s	Oper ación	Mesa de servicio tecnoló gico	Adminis trador de la herrami eta ITSM	ND	Pasante o titulado en carrera en informá tica o similar	2 años mínimos administr ando la herrami eta ITSM ofertada	ND	ND	Copia de certifica dos y/o constan cia de cursos que avale el conocimiento en la administr ación de la herrami eta propuest	ND	Oficin as del LICIT ANTE	ND

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servicio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombre	Cant.	Perfil	Experiencia	Funciones	Capacidades	Certificaciones	Horario	Ubicación	Equip.
PE 02 2	Contactor	Mesa de Servicios	Operación	Mesa de servicio tecnológico	Administrador de la herramienta de apoyo de Telefonía (ACD e IVR)	ND	Titulado en Ingeniería o Licenciatura en telecomunicaciones, electrónica, o sistemas computacionales o afines.	Máximo 2 años administrando la herramienta de apoyo de telefonía ofertada.	ND	ND	a. Copia de certificados y/o constancia de cursos que avale el conocimiento en la administración de la herramienta propuesta.	ND	Oficinas del LICITANTE	ND
PE 02 3	Evaluación y Mejora en la calidad de atención a clientes BANS	Análisis, diseño y gestión de la implantación de iniciativas de mejora de atención a	Operación	Evaluación y Mejora en la calidad de atención a clientes	Administrador de la herramienta para Análisis, diseño y gestión de la implantación de	ND	Titulado o pasante en Ingeniería o Licenciatura en sistemas computacionales o afines.	Máximo 2 años administrando la herramienta para Análisis, diseño y gestión de la implantación de iniciativa	ND	ND	Copia de certificados y/o constancia de cursos que avale el conocimiento en la administ	ND	Oficinas del LICITANTE	ND

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servicio	Subsrv.	Fase	Equipo	Nombre	Cant.	Perfil	Experiencia	Funciones	Capacidades	Certificaciones	Horario	Ubicación	Equip.
	EFI (Inteligencia de negocio)	cliente			iniciativas de mejora de atención a cliente			s de mejora.			ración de la herramienta propuesta.			

Tabla 20 - Personal requerido.

APÉNDICE C: MÉTRICAS Y NIVELES DE SERVICIO

ID	Servicio	Subservicio	Métrica	Descripción	Nivel de Servicio	Deductivas
SLA001	Contact center	General	Disponibilidad del Servicio Contact Center	La disponibilidad deberá de ser mayor o igual al 99%. No se deberá considerar el tiempo de las ventanas de mantenimiento previamente notificadas y aceptadas por BANSEFI	Mayor o igual a 99.00%	Se aplicará una deducción del 2% de la toda la facturación mensual del Servicio de contact center por cada punto porcentual de incumplimiento por debajo del 99.00%
SLA002	Contact center	General	% de llamadas contestadas antes de 30 seg.	Es el porcentaje de llamadas entrantes (Inbound) atendidas por centro de contacto (operador) antes de los 30 segundos.	Mayor o igual a 80%	Se aplicará una deductiva del 0.5% de la facturación mensual del costo de los elementos del Servicio Administrado que involucran al Contact Center por cada punto porcentual de incumplimiento por debajo del 80%. Nota: Conforme al Cuadro

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servicio	Subservicio	Métrica	Descripción	Nivel de Servicio	Deductivas
						de Precios Unitarios del Servicio Administrado
SLA003	Contact center	General	Porcentaje de llamadas abandonadas	Es el porcentaje de llamadas que entran al sistema para ser atendidas y son colgadas antes de que sean atendidas por un agente del centro de contacto.	Menor o igual a 5%	Se aplicará una deductiva del 0.5% de la facturación mensual del costo de los elementos del Servicio Administrado que involucran al Contact Center por cada punto porcentual de incumplimiento por arriba del 5%. Nota: Conforme al Cuadro de Precios Unitarios del Servicio Administrado
SLA004	Contact center	Mesa de servicios tecnológicos	Porcentaje de cumplimiento en la atención de incidentes y requerimientos por parte de EL LICITANTE	Es el porcentaje mínimo de tickets que EL LICITANTE ADJUDICADO debe atender dentro de los tiempos de nivel de servicio definidos.	Mayor o igual al 90.00%	Se aplicará una deductiva del 0.5% de la facturación mensual del costo de los elementos del Servicio Administrado que involucran al Contact Center por cada punto porcentual de

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 LA-006HJO001-E270-2017
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”**

ID	Servicio	Subservicio	Métrica	Descripción	Nivel de Servicio	Deductivas
			ADJUDICADO dentro de los niveles de servicio definidos por BANSEFI.			incumplimiento por debajo del 90.00 %. Nota: Conforme al Cuadro de Precios Unitarios del Servicio Administrado
SLA005	Contact center	Mesa de servicios tecnológicas	Aplicación de encuestas	Porcentaje de la aplicación de encuestas del servicio recibido por los usuarios a través de encuestas realizadas a los tickets cerrados.	Mínimo el 3.00% del universo	Se aplicará una deductiva del 0.5% de la facturación mensual del costo de los elementos del sub servicio por cada punto porcentual de incumplimiento por debajo del 3 %. Nota: Conforme al Cuadro de Precios Unitarios del Servicio Administrado
SLA006	Contact center	Mesa de servicio tecnológico	Tiempo de Asignación de Reportes	EL LICITANTE ADJUDICADO tendrá máximo 40 minutos en el 98% de los casos, a partir de la recepción de incidentes o requerimientos a través de los canales de comunicación: correo electrónico, portal web o chat para registrar, diagnosticar, y en su caso, derivar el reporte a un grupo de atención.	Mayor igual a 98%	Se aplicará una deductiva del 0.5% de la facturación mensual del costo de los elementos del Servicio Administrado que involucran al Contact Center por cada punto porcentual de incumplimiento por debajo del 98.00 %. Nota: Conforme al Cuadro de Precios Unitarios del Servicio Administrado

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Servicio	Subservicio	Métrica	Descripción	Nivel de Servicio	Deductivas
SLA007	Contact center	Mesa de servicio tecnológico	Porcentaje de derivación de incidencias al grupo de atención adecuado	Es el porcentaje de tickets que el soporte de Servicios Tecnológicos y Corresponsales Bancarios derivados de manera adecuada, en la primera vez, a los demás grupos de atención definidos por BANSEFI.	Mayor o igual a 90%	Se aplicará una deductiva del 0.1% de la facturación mensual del subservicio por cada punto porcentual de incumplimiento Nota: Conforme al Cuadro de Precios Unitarios del Servicio Administrado

Tabla 21 - Métricas y niveles de servicio.



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO01-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Vigencia	Comentarios	Factores que afectan al Nivel de Servicio	Fórmula de Medición/ Deductiva	Monitoreo	Intervalo de Medición / Reporte	Fuente de Datos/Herramienta de medición
SLA001	Periodo de Operación	<ul style="list-style-type: none"> • La disponibilidad del Servicio Administrado se medirá conforme al horario de atención solicitado. • Las horas de no disponibilidad generadas por las caídas del servicio no imputables a EL LICITANTE ADJUDICADO o a sus proveedores directos serán restadas de la variable “Horas Totales del Periodo”. • La disponibilidad del servicio se refiere a que todo el hardware y software estén disponibles y cumpliendo todas las funciones descritas del Servicio contratado en el presente anexo, por mencionar de forma enunciativa más no limitativa: 	La infraestructura tecnológica (hardware y software y enlaces de red) involucrada en la prestación del servicio	$\text{Porcentaje de Disponibilidad} = \frac{\text{Horas disponibles del Servicio Administrado en el periodo} \times 100}{\text{Horas Totales del Servicio Administrado del Periodo}}$	Continuo	Mensual	Fecha y hora de los logs de la infraestructura tecnológica (hardware y software y enlaces de red) involucrada en la prestación del servicio de EL LICITANTE ADJUDICADO que demuestren la disponibilidad y/o reportes hechos por BANSEFI relativos a la indisponibilidad del servicio administrado (se tomará en cuenta para el cálculo de la métrica la fecha y hora de la notificación hecha por EL LICITANTE ADJUDICADO vía correo electrónico o de BANSEFI.).

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Vigencia	Comentarios	Factores que afectan al Nivel de Servicio	Fórmula de Medición/ Deductiva	Monitoreo	Intervalo de Medición / Reporte	Fuente de Datos/Herramienta de medición
		Herramienta de Telefonía, herramienta para el soporte a servicios tecnológicos. Herramienta que permite agilizar el seguimiento en línea de los servicios, herramienta de análisis y reportes, IVR, herramienta de tecnología en la nube para el análisis de datos, herramienta ITSM y demás requeridas para el servicio.					
SLA002	Periodo de Operación	• El tiempo se medirá desde que el usuario es enviado a una cola de espera de servicio hasta que es atendido por un agente del Servicio Administrado.	La infraestructura tecnológica involucrada en la prestación del servicio. Disponibilidad de personal.	Porcentaje de tiempo de atención del centro de contacto = $\frac{\text{Cantidad de llamadas atendidas antes de 20 segundos en el periodo} * 100}{\text{Total de llamadas atendidas en el periodo}}$	Continuo	Mensual	Sistema ACD provisto por EL LICITANTE ADJUDICADO y logs o bitácoras de la propia herramienta.
SLA003	Periodo de	Para el abandono se consideran aquellas	La infraestructura	Porcentaje de llamadas	Continuo	Mensual	Sistema ACD provisto por EL LICITANTE

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Vigencia	Comentarios	Factores que afectan al Nivel de Servicio	Fórmula de Medición/ Deductiva	Monitoreo	Intervalo de Medición / Reporte	Fuente de Datos/Herramienta de medición
	Operación	llamadas que duraron por lo menos 1 minuto en espera	tecnológica involucrada en la prestación del servicio. Disponibilidad de personal.	$\text{abandonadas} = \frac{\text{Total de llamadas recibidas en el ACD que duraron por lo menos 1 minuto en espera en el período} \times 100}{\text{Total de llamadas recibidas(presentadas)}}$			ADJUDICADO y logs o bitácoras de la propia herramienta.
SLA004	Periodo de Operación	<ul style="list-style-type: none"> Esta métrica es aplicable a los incidentes y requerimientos hechos por BANSEFI a EL LICITANTE ADJUDICADO, relacionados con las herramientas o especificaciones del servicio administrado. EL LICITANTE ADJUDICADO definirá los grupos de atención internos para garantizar el cumplimiento de la presente métrica. 	Infraestructura tecnológica involucrada en la prestación del servicio. Desempeño del personal.	$\text{Porcentaje de cumplimiento} = \frac{\text{Cantidad de incidentes y requerimientos atendidos dentro de nivel de servicio en el periodo} \times 100}{\text{Total de incidentes y requerimientos registrados en el periodo}}$	Continuo	Mensual	Se utilizará la herramienta ITSM de la Mesa de Servicios – Contact Center. En caso que el incidente sea por la indisponibilidad del ITSM, se tomará en cuenta para el cálculo de la métrica la fecha y hora de la notificación hecha por BANSEFI vía correo electrónico y logs o bitácoras de la propia herramienta.
SLA005	Periodo de Operación	<ul style="list-style-type: none"> Esta métrica es aplicable únicamente al servicio que proporciona el agente telefónico y no al 	La infraestructura tecnológica involucrada en la	$\text{Porcentaje de nivel de satisfacción} = \frac{\text{Cantidad de encuestas entre "Muy Bien" y "Excelente" en}}$	Continuo	Mensual	Se utilizará la herramienta ITSM, grabaciones de llamadas y reportes de EL LICITANTE

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Vigencia	Comentarios	Factores que afectan al Nivel de Servicio	Fórmula de Medición/ Deductiva	Monitoreo	Intervalo de Medición / Reporte	Fuente de Datos/Herramienta de medición
		servicio que ofrecen de los grupos resolutores. • La muestra de tickets a encuestar será por lo menos del 5% mensual de los tickets cerrados. • Se tomará en cuenta solo la pregunta que evalué el servicio administrado de Mesa de Servicios – Contact Center.	prestación del servicio. Desempeño del personal.	$\text{el periodo} * 100 / \text{Total de encuestas en el periodo}$			ADJUDICADO y logs o bitácoras de la propia herramienta.
SLA006	Periodo de Operación	NA	La infraestructura tecnológica involucrada en la prestación del servicio. Desempeño del personal.	$\text{Porcentaje de cumplimiento} = \frac{\text{Cantidad de reportes asignados en máximo 15 minutos recibidos a través de correo electrónico y portal web} * 100}{\text{Total de reportes recibidos a través de correo electrónico y portal web}}$	Continuo	Mensual	Se utilizará la herramienta ITSM de la Mesa de Servicios – Contact Center. Logs o bitácoras de las herramientas (Portal Web, Chat, Correo electrónico) para comprobar la asignación de reportes.
SLA007	Periodo de Operación	NA	La infraestructura tecnológica involucrada en la	$\text{Porcentaje de derivaciones correctas} = \frac{\text{Cantidad de derivaciones correctas}}{\text{Total de derivaciones}} * 100$	Continuo	Diario/Mensual	Se utilizará la herramienta ITSM de soporte de Servicios Tecnológicos y Corresponsales

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

ID	Vigencia	Comentarios	Factores que afectan al Nivel de Servicio	Fórmula de Medición/ Deductiva	Monitoreo	Intervalo de Medición / Reporte	Fuente de Datos/Herramienta de medición
			prestación del servicio. Desempeño del personal.	$\text{primera vez} * 100 / \text{Total de derivaciones en el período}$			Bancarios proporcionada por EL LICITANTE ADJUDICADO o logs o bitácoras de la herramienta



APÉNDICE D: COMPONENTES DE SOFTWARE DEL SERVICIO

HERRAMIENTA DE TELEFONÍA

Esta solución será el punto de entrada único para el servicio de Contact Center y sus respectivos subservicios.

Componente	Sub-componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
Auto Soluciones	N/A	Funcional	EL LICITANTE ADJUDICADO deberá demostrar, a través de carta del proveedor que confirme que la plataforma cuenta con auto-soluciones en uso las cuales puedan ser hechas a través de un teléfono de tonos vía marcación, y que las instrucciones recibidas vía el teclado del teléfono deriven en instrucciones, comandos o acciones sobre un sistema, y que el resultado de esta auto-solución le sea notificado al usuario que llama sobre la misma llamada, este requerimiento deberá de ser integrado a su propuesta técnica.
Mensajes de emergencia	N/A	Funcional	EL LICITANTE ADJUDICADO deberá proveer una solución de atención eficaz para casos de incidentes masivos. Es necesario que en el sistema IVR puedan insertarse mensajes de manera inmediata (no mayor a 2 minutos) donde se indique el incidente masivo presentado y que brinde al usuario un número de ticket nuevo personalizado de la herramienta de apoyo para el soporte a Servicios Tecnológicos y Corresponsales Bancarios relacionado al incidente masivo, con simplemente digitar su número de expediente, sucursal o ID de usuario asignado, las configuraciones las realizará EL LICITANTE ADJUDICADO bajo la supervisión del personal de BANSEFI.
Herramientas de apoyo al servicio	N/A	Funcional	Manejo de un sistema distribuidor automático de llamadas (en inglés ACD, Automatic Call Distributor), podrá establecerse basado en reglas o habilidades de los agentes telefónicos, dependiendo de las necesidades de la "Mesa de Servicios – Contact Center Centralizada". El ACD deberá tener la capacidad de identificar al usuario que llama basado en el CID (Caller Identification) o ANI (Automatic Number Identification) de tal suerte que a través de la integración cómputo-telefonía (CTI) pueda crear una base de datos de usuarios que pueda ser compartida entre los grupos de soporte interno y grupos de soporte de terceros con competencia en la atención de las mismas.
ACD	N/A	Funcional	La aplicación ACD deberá tener una funcionalidad avanzada de cola de espera de llamadas y distribución de llamadas.
ACD	N/A	Funcional	El enrutamiento de llamadas deberá basarse en el concepto de trayecto. Un trayecto simplemente es una definición de los recursos a utilizar para contestar a una llamada y la sincronización con que la llamada se encontrará con cada recurso. Un recurso consta de grupos de agentes y anuncios grabados. Las llamadas serán dirigidas a los recursos dentro del trayecto y aquellos agentes que se definan como aptos (skillbased) para responder las llamadas.

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
 LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Sub-componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
ACD	N/A	Funcional	Cuando se coloquen las llamadas en cola de espera para cualquier grupo en particular, deberá poderse enviar al agente en reposo desde hace más tiempo (en momentos tranquilos), o al primer agente disponible (en momentos ocupados), o bien al agente más apto, asegurando así que se manejen las llamadas en la forma más oportuna y apropiada.
ACD	N/A	Funcional	Deberá contar con una funcionalidad de Distribución Automática de Llamadas en Red que permita integrar las operaciones de dos o más centros de contacto, ya sea que estén ubicados en partes diferentes de un edificio o en ciudades diferentes. La Distribución Automática de Llamadas en Red permitirá que múltiples centros de contacto funcionen como una única operación, tanto desde el punto de vista del agente como del de quien llama, esto es importante para contar con facilidades necesarias en la operación de la Mesa de Servicios – Contact Center en el sitio alternativo. Las funcionalidades que se requieren son:
ACD	Distribución automática de llamadas en red	Funcional	Movilidad del Agente (es decir, acceso desde cualquier terminal)
ACD	Distribución automática de llamadas en red	Funcional	Volver al agente experto
ACD	Distribución automática de llamadas en red	Funcional	Prioridad de trayecto
ACD	Distribución automática de llamadas en red	Funcional	Desborde y flujo interno de llamadas
ACD	Distribución automática de llamadas en red	Funcional	Enrutamiento de trayecto no disponible
ACD	Distribución automática de llamadas en red	Funcional	Anuncios grabados
ACD	Distribución automática de llamadas en red	Funcional	Temporizadores de trabajo
ACD	Distribución automática de llamadas en red	Funcional	Asignación Ocupado
ACD	Distribución automática de llamadas en red	Funcional	No molestar

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Sub-componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
ACD	Distribución automática de llamadas en red	Funcional	Solicitud de ayuda por parte del agente
ACD	Distribución automática de llamadas en red	Funcional	Monitor silencioso
ACD	Distribución automática de llamadas en red	Funcional	Alerta de umbral (threshold alerting)
ACD	Distribución automática de llamadas en red	Funcional	Estado de la cola de espera
ACD	N/A	Funcional	Software de administración de llamadas. Aplicación Administración de Centro de Llamadas basado en la Web. Permitirá a los administradores conectarse a la red desde cualquier PC para acceder a informes, monitorear actividades en tiempo real, conversar en línea con agentes, pronosticar la cantidad de agentes requeridos y realizar diversas funciones de administración a través de la Web.
ACD	N/A	Funcional	Recepción, registro y gestión de contactos a través de los siguientes canales:
ACD	Recepción, registro y gestión de contactos	Funcional	Telefónico: Asignándolos de manera automática al grupo de agentes correspondiente
ACD	Recepción, registro y gestión de contactos	Funcional	Manejo de habilidades múltiples en los agentes para un ruteo inteligente de contactos.
ACD	N/A	Funcional	Funcionalidad de CTI para poder integrarlo vía IP a las aplicaciones de consulta necesarias.
ACD	N/A	Funcional	BANSEFI podrá solicitar a EL LICITANTE ADJUDICADO la creación de formatos, plantillas o informes dentro de la herramienta propuesta, sin costo adicional durante la etapa de implementación, posteriormente vía USE y USET.
Grabación de llamadas	N/A	Funcional	Se tendrá acceso a las grabaciones permanentemente permitiendo a BANSEFI el acceso por fecha, hora o agente telefónico, mediante el sistema de monitoreo
Grabación de llamadas	N/A	Funcional	Identificación de número telefónico origen, número marcado, información general del usuario.
Grabación de llamadas	N/A	Funcional	Inicio y paro automático de grabación de la llamada.
Grabación de llamadas	N/A	Funcional	Integración de la solución con aplicaciones CTI para buscar, obtener y reproducir grabaciones de un determinado usuario.
Grabación de llamadas	N/A	Funcional	La herramienta deberá grabar la totalidad de las llamadas durante la vigencia del contrato.

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Sub-componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
Grabación de llamadas	N/A	Funcional	El repositorio de las grabaciones debe ser administrado y controlado por el prestador del servicio, pero el acceso a las mismas deberá ser autorizado y supervisado en todo momento por el personal que el administrador del contrato designe
Grabación de llamadas	N/A	Funcional	Las grabaciones de los últimos seis meses de operación deberán estar disponibles en línea para su consulta a través de una aplicación proporcionada por EL LICITANTE ADJUDICADO, el resto de las grabaciones deberán ser almacenadas, deberá guardar en su totalidad y de forma permanente durante toda la prestación de los servicios. A la conclusión del contrato EL LICITANTE ADJUDICADO deberá entregar dicho respaldo como medida de seguridad en la información, para la liberación de su última factura.
Grabación de llamadas	N/A	Funcional	Creación de cuentas de usuario con roles y permisos para el acceso a las grabaciones.
Grabación de llamadas	N/A	Funcional	Bitácora de accesos a la herramienta.
Grabación de llamadas	N/A	Funcional	Posibilidad de respaldar las grabaciones de manera automática en un dispositivo externo
Grabación de llamadas	N/A	Funcional	Como medida de contingencia y monitores de la calidad en el servicio, las grabaciones serán respaldadas por EL LICITANTE ADJUDICADO y entregadas a BANSEFI de manera mensual, el respaldo deberá contener las grabaciones del 100% de llamadas entradas (in-bound) y de salida (out-bound) así como las interacciones non-voices de los agentes, su entrega será en medio óptico rotulado conforme al mes de entrega, en formato digital bajo compresión en formato .mp3 o .wav, la reproducción de estas grabaciones deben ser compatibles con Windows Media, de manera que cada grabación permita conocer el agente de la interacción telefónica así como la fecha (en formato dd/mm/aaaa) y hora de la misma (formato de 24 horas).
Grabación de llamadas	N/A	Funcional	Para el call center se necesitará grabación de llamadas de forma aleatoria para la validación
Grabación de llamadas	Capacidad de la infraestructura	Funcional	La infraestructura deberá permitir grabar todas las llamadas de los usuarios y además deberá incorporar las siguientes funcionalidades:
Grabación de llamadas	Capacidad de la infraestructura	Funcional	Las llamadas grabadas y monitoreadas en tiempo real.
Grabación de llamadas	Capacidad de la infraestructura	Funcional	Podrá grabarse la información detallada de cada llamada telefónica, incluyendo descripciones o notas, etiquetarlas con nombres o valores. Esta funcionalidad permitirá etiquetar las llamadas para realizar búsquedas más precisas.
Grabación de llamadas	Capacidad de la infraestructura	Funcional	Permitirá que las llamadas se graben automáticamente siguiendo ciertos parámetros: nombre de usuario, called_id, número y nombre, porcentaje de llamadas de inbound/outbound, códigos de área, prefijos, sufijos, etc.

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
 LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Sub-componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
Grabación de llamadas	Capacidad de la infraestructura	Funcional	Deberá permitir reproducir el monitoreo y grabaciones almacenadas directamente en los parlantes del computador.
Grabación de llamadas	Capacidad de la infraestructura	Funcional	Deberá permitir localizar grabaciones específicas rápida y fácilmente usando múltiples criterios de búsqueda, incluyendo: fecha, hora, nombre de usuario, número de inbound, called_id, etiquetas de nombres o valores, grupos, etc.
Grabación de llamadas	Capacidad de la infraestructura	Funcional	Deberá contar con privilegios de seguridad flexibles de los administradores para asignar monitoreo, grabación y reproducción a usuarios básicos.
Grabación de llamadas	Capacidad de la infraestructura	Funcional	Deberá permitir grabar y monitorear llamadas telefónicas de sitios remotos, todo desde la misma interfaz de usuario.
Seguimiento en línea de servicios ofertados (individual o grupal)	N/A	Funcional	Número de llamadas en IVR, en Espera, Activas, etc.
Seguimiento en línea de servicios ofertados (individual o grupal)	N/A	Funcional	Métricas Acumuladas de Llamadas Recibidas, Contestadas, Abandonadas, Porcentaje de Abandono, Nivel de Servicio, Minutos Promedio en Espera, etc.
Seguimiento en línea de servicios ofertados (individual o grupal)	N/A	Funcional	Número de Agentes en Operación, Activos, Disponibles, En Receso,
Infraestructura	N/A	Funcional	EL LICITANTE ADJUDICADO deberá proveer una solución basada en una plataforma telefónica de alta disponibilidad con procesadores redundantes los cuales serán responsables de proveer los servicios de ruteo inteligente de llamadas.
Infraestructura	N/A	Funcional	Se requiere de un equipo cuya arquitectura permita redundancia sin degradación del servicio responsable de manejar el procesamiento, inteligencia y distribución de las llamadas telefónicas. Se requiere que los servicios aquí especificados se proporcionen con tecnología de última generación.

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
 LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Sub-componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
Infraestructura	N/A	Funcional	Esto conlleva a la multiplicidad de canales de comunicación como son: llamadas telefónicas y canales non-voice services tales como correos electrónicos y vía web, los cuales serán atendidos por EL LICITANTE ADJUDICADO mediante herramientas que permitan enrutar, monitorear, generar, grabar llamadas telefónicas, conferencia, a través de una red interna flexible y amigable que permita adaptar reportes según las necesidades del servicio y la posibilidad de comunicarlos por Internet.
Infraestructura	N/A	Funcional	Proveer y/o administrar un conmutador PBX, con capacidad disponible para atender por lo menos un tráfico de 250 llamadas concurrentes, sin que se presente rechazo de llamadas por saturación o suene tono de ocupado.
Infraestructura	Software de gestión de tráfico de llamadas y tarificación telefónica	Funcional	Software de gestión de tráfico de llamadas y tarificación telefónica, el cual informara al administrador del servicio o al personal que este designe:
Infraestructura	Software de gestión de tráfico de llamadas y tarificación telefónica	Funcional	Información integral del tráfico de llamadas para la atención de los servicios del presente anexo técnico, en tiempo real
Infraestructura	Software de gestión de tráfico de llamadas y tarificación telefónica	Funcional	Acceso a informes y control del tráfico telefónico
Infraestructura	Software de gestión de tráfico de llamadas y tarificación telefónica	Funcional	Integración simultánea de todo tipo de centrales y múltiples sedes
Infraestructura	Software de gestión de tráfico de llamadas y tarificación telefónica	Funcional	Integración con repositorios y sistemas de gestión externos monitorización de llamadas en tiempo real
Infraestructura	Software de gestión de tráfico de llamadas y tarificación telefónica	Funcional	Información almacenada en una base de datos la cual pueda ser explotada a través de reportes y gráficos que permitan hacer un análisis completo de consumos, tendencias, saturaciones, entre otros
Infraestructura	Enlace dedicado	Funcional	Enlace dedicado de voz tendrá una capacidad para atender el volumen de llamadas citadas anteriormente por hora, sin que se presente saturación o suene tono de ocupado.

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Sub-componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
Sistema de respuesta interactiva por voz (IVR)	N/A	Funcional	La tarea de atención de llamadas deberá ser complementada con un sistema de respuesta interactiva de voz (IVR). Este sistema deberá permitir la interconexión con manejadores de bases de datos comerciales.
Sistema de respuesta interactiva por voz (IVR)	N/A	Funcional	Los datos de estas serán proporcionados por BANSEFI y EL LICITANTE ADJUDICADO; podrá entregarla vía IVR al usuario final, bajo las condiciones y procedimientos definidos por BANSEFI o, en el caso de que el usuario sea transferido será por medio del agente del centro de contacto.
Sistema de respuesta interactiva por voz (IVR)	N/A	Funcional	Preferentemente, el sistema deberá contar con un módulo de reconocimiento voz que permita la navegación en el IVR mediante comandos de voz.
Sistema de respuesta interactiva por voz (IVR)	N/A	Funcional	Con la finalidad de poder adaptar rápidamente cualquier cambio o nuevo requerimiento en la aplicación del IVR la arquitectura de solución requerida deberá ser una plataforma de ambiente gráfico y de alto rendimiento, que se integre totalmente en IP al resto de las aplicaciones de la herramienta de telefonía, que son telefonía, ACD y CTI.
Sistema de respuesta interactiva por voz (IVR)	N/A	Funcional	Las modificaciones básicas deberán aplicarse en un tiempo no mayor a 2 horas. En los casos de reestructuraciones de fondo, los tiempos se pactarán conjuntamente con EL LICITANTE ADJUDICADO.
Sistema de respuesta interactiva por voz (IVR)	N/A	Funcional	La plataforma o servidor del IVR deberá de ser propuesta bajo una arquitectura específica para este uso, que le permita el crecimiento en puertos de conexión al servidor de telefonía.
Sistema de respuesta interactiva por voz (IVR)	N/A	Funcional	La solución propuesta deberá de venir equipada con una capacidad de procesamiento en hardware, software y licencias de uso para los canales necesarios de conexión al servidor de telefonía propuesta.
Sistema de respuesta interactiva por voz (IVR)	N/A	Funcional	Deberá soportar mensajes grabados vía teléfono.
Sistema de respuesta interactiva por voz (IVR)	N/A	Funcional	El sistema deberá soportar integración CTI, para transferencia de información, desde el IVR hacia las estaciones de trabajo de los agentes.
Sistema de respuesta interactiva por voz (IVR)	N/A	Funcional	El IVR deberá transferir la llamada dependiendo del perfil del usuario identificado automáticamente a través del identificador de llamadas y para los casos que no sea posible porque la llamada se establezca desde líneas analógicas recopilando la información del usuario y la extensión a través de menús.

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
 LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Sub-componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
Sistema de respuesta interactiva por voz (IVR)	N/A	Funcional	La solución debe permitir obtener el histórico de reportes del seguimiento de la llamada, de manera que indique hasta donde se quedó el proceso de una llamada.
Sistema de respuesta interactiva por voz (IVR)	N/A	Funcional	Preferentemente, el sistema deberá contar con autenticación por contraseña; mediante reconocimiento de voz o en su defecto marcación numérica.
Sistema de respuesta interactiva por voz (IVR)	Servicios adicionales	Funcional	Proveer uno o más IVR para la atención de llamadas, deberá de proporcionar uno o más de los siguientes servicios.
Sistema de respuesta interactiva por voz (IVR)	Servicios adicionales	Funcional	El IVR deberá permitir la utilización de árboles de decisión para la atención de llamadas y la programación será ilimitada en el número de niveles del árbol del IVR.
Sistema de respuesta interactiva por voz (IVR)	Servicios adicionales	Funcional	El diseñar el árbol de decisiones, las opciones en los menús y las opciones en los submenús que serán parte de la grabación en el IVR.
Sistema de respuesta interactiva por voz (IVR)	Servicios adicionales	Funcional	El modificar la grabación del IVR, sin cargo adicional, modificación que deberá ser efectuada a más tardar tres días hábiles a partir de la solución mencionada.
Sistema de respuesta interactiva por voz (IVR)	Servicios adicionales	Funcional	Referir las llamadas a un agente por parte del usuario para requerir información no contenida en la grabación del IVR o por alguna duda sobre la información proporcionada.
Sistema de respuesta interactiva por voz (IVR)	Servicios adicionales	Funcional	Proporcionar un IVR con funcionalidades de VoiceXML.
Características físicas	N/A	Técnico y de Operación	Server Appliance de 2 U, montable en Rack, Case metálico, pantalla LCD Frontal
Características físicas	N/A	Técnico y de Operación	CPU: (2) Intel Xeon E5-2407 2.2 GHz, RAM: 8GB DDR3 1333, Disco Duro: (2)500 GB HDD - 3.5" (Soft RAID 1)
Características físicas	N/A	Técnico y de Operación	Capacidad para 60 usuarios.
Características físicas	N/A	Técnico y de Operación	2x Interfaz de red Gigabit Ethernet
Características físicas	N/A	Técnico y de Operación	Al menos 2 Slots de Expansión (1) PCI / (2) PCIE low profile
Características físicas	N/A	Técnico y de Operación	Redundante en Disco. 2X Disco Duro de 500 GB - 3.5" Soft RAID 1 bajo demanda, 4 puertos USB en el panel posterior

CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E*-2017**

Componente	Sub-componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
Características físicas	N/A	Técnico y de Operación	Potencia nominal 500 W HS PSU Eficiente
Características físicas	N/A	Técnico y de Operación	Voltaje de Operación 120/240v Auto Switching
Características físicas	N/A	Técnico y de Operación	Fuente de Poder redundante 500 W HS PSU Eficiente
Características de software	N/A	Técnico y de Operación	Sistema Operativo basado en GNU / Linux
Características de software	N/A	Técnico y de Operación	Sistema telefónico que cumpla con GPL o Software Libre.
Características de software	N/A	Técnico y de Operación	Debe proporcionar interfaces web de gestión tanto para los usuarios como administradores
Sistema de respaldo y recuperación	N/A	Técnico y de Operación	Dispositivo USB de Recuperación Rápida (Dispositivo USB que fácil y rápido proporcione la recuperación de su central IP, hasta el último backup realizado).
Sistema de respaldo y recuperación	N/A	Técnico y de Operación	Agendamiento automático de Backups.
Protocolos soportados	N/A	Técnico y de Operación	Soporte para protocolos SIP, IAX, H.323 (a nivel troncal)
Protocolos soportados	N/A	Técnico y de Operación	Codecs a soportar: ADPCM G.711 (A-law & μ -law) G.722, G.723.1 (pass through) G.729, GSM, iLBC.
Protocolos soportados	N/A	Técnico y de Operación	Que incluya módulo de Call Center
Crecimiento para interfaces hacia PSTN	N/A	Técnico y de Operación	Configurable hasta 10 puertos analógicos FXS/FXO (Se requiere configuración e instalación de Hardware adicional para cumplir con los 15 Puertos)
Crecimiento para interfaces hacia PSTN	N/A	Técnico y de Operación	La cantidad total de puertos analógicos y E1's dependerá de la combinación de tarjetas que se tengan para cada tecnología conforme a los slots de expansión disponibles en el appliance.
Crecimiento para interfaces hacia PSTN	N/A	Técnico y de Operación	SIP Trunking (Debe estar certificado por los proveedores de telefonía IP locales)
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Voicemail o Buzón de voz
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	(mensajería unificada)

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
 LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Sub-componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Fax – a – email (mensajería unificada)
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Envío de Fax vía la interface web.
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Mensajería Instantánea o IM (mensajería unificada)
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Soporte para softphones (mensajería unificada)
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Consola de operador basada en Web
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	IVR (repcionista digital multinivel)
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Soporte para horarios de atención
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Sala de conferencias
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Music – on – hold o de espera
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Buzón de voz a email
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Grabación de llamadas

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
 LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Sub-componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Identificación de Llamadas
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Interconexión entre PBX
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Call – pickup (Captura de llamadas)
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Parqueo de Llamadas
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Colas de Atención o ACDs
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Limitación de tiempo de llamadas y niveles de servicio
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Manejo de Rutas del Menor Costo (Less Cost Routing)
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Reportes e Indicadores de Uso
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Envío de Fax vía web
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Cancelador de Eco Integrado
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Provisionador de Teléfonos vía Web

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
 LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Sub-componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Capacidad de Creación de Extensiones por Lote
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Soporte para Página e Intercomunicador
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Soporte de Pines de Seguridad
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Soporte para interfaces tipo bluetooth a través de teléfonos celulares
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Soporte conforme a protocolo SIP
Funciones principales de la central telefónica IP	N/A	Técnico y de Operación	Operador Panel
Módulos adicionales	N/A	Técnico y de Operación	Módulo de Agendamiento
Módulos adicionales	N/A	Técnico y de Operación	Módulo de Conferencia Web.
Módulos adicionales	N/A	Técnico y de Operación	Módulo de Seguridad
Módulos adicionales	N/A	Técnico y de Operación	Módulo de Administración de Plan de Mercado IVR.
Módulos adicionales	N/A	Técnico y de Operación	Módulo de Call Center
Módulos adicionales	N/A	Técnico y de Operación	Módulo de Plan de Mercado Distribuido
Módulos adicionales	N/A	Técnico y de Operación	Módulo Gráfico para Recepcionista tipo panel
Integración con sistemas externos	N/A	Técnico y de Operación	Integración con Base de Datos Oracle/SQL
Integración con sistemas externos	N/A	Técnico y de Operación	Integración mediante Web services a plataformas de terceros

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
 LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Sub-componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
Integración con sistemas externos	N/A	Técnico y de Operación	Integración mediante URL´s para módulo de Call Center
Reportería	N/A	Técnico y de Operación	Reporte Detallado de Llamadas
Reportería	N/A	Técnico y de Operación	Reporte de Grabación de Llamadas con Filtro por: Fecha, Número Origen, Número Destino, Tipo de llamada
Reportería	N/A	Técnico y de Operación	Reporte de Buzones de Mensaje con Filtro por Fecha
Reportería	N/A	Técnico y de Operación	Reporte De llamadas atendidas y No devueltas
Reportería	N/A	Técnico y de Operación	Reporte Resumen de Llamadas por Extensiones
Reportería	N/A	Técnico y de Operación	Reporte de Tarifación
Reportería	N/A	Técnico y de Operación	Reporte de Uso de Canales
Parámetros	Compatibilidad	Técnico y de Operación	Compatible con plataformas basadas en código abierto
Parámetros	Soporte SIP y protocolos	Técnico y de Operación	SIP RFC2361, TCP / IP / UDP, RTP, HTTP / HTTPS, ARP / RARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, Telnet, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, TR-069, 802.1 x etc.
Parámetros	Interfaces de red	Técnico y de Operación	Dos puertos 10/100 Mbps conmutadas con PoE integrado
Parámetros	Visualización gráfica	Técnico y de Operación	Pantalla LCD gráfica 180x60 retroiluminado con hasta 4 niveles de gris
Parámetros	Teclas de función	Técnico y de Operación	2 teclas de línea con 2 cuentas SIP independientes LED de dos colores y, 3 XML programables contextuales teclas sensibles, 5 / teclas de menú / volumen de navegación, 10 teclas de función dedicadas para: HOLD altavoz, envío / repetición, transferencia, conferencia, MUTE, AURICULARES, VOLUMEN, agenda / contactos y MENSAJE (con indicador LED)
Parámetros	Códecs de voz	Técnico y de Operación	Apoyo a G.723.1, G.729A / B, G.711u / a, G.726-32, G.722 (banda ancha), iLBC, en banda y fuera de banda DTMF (en audio, RFC2833, SIP INFO)
Parámetros	Funciones de telefonía	Técnico y de Operación	Llamada en espera, transferencia de llamada, desvío de llamada, conferencia tripartita, parqueo de llamada, arrastre de llamada, apariencia de llamada compartida (CSA)/ apariencia de llamada en puente (BLA), agenda telefónica descargable (XML, LDAP, hasta 500 artículos), llamada en espera, registro de llamadas (hasta 500 registros), personalización de la pantalla vía XML, marcado automático y descolgado, respuesta automática, “click-to-dial”, plan de marcación flexible, escritorios compartidos, tonos de música personalizados y música en espera,

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
 LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Sub-componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
			redundancia de servidor.
Parámetros	Audio HD	Técnico y de Operación	Sí, tanto en el auricular como en manos libres
Parámetros	Conector para auriculares	Técnico y de Operación	RJ9 y de 2,5 mm para auriculares
Parámetros	Base de soporte	Técnico y de Operación	Sí, 2 posiciones angulares
Parámetros	Montaje en pared	Técnico y de Operación	Sí
Parámetros	QOS	Técnico y de Operación	Layer 2 (802.1Q, 802.1p) y Layer 3 (ToS, DiffServ, MPLS) QoS
Parámetros	Seguridad	Técnico y de Operación	Las contraseñas de usuario y administrador de nivel, la autenticación basada en MD5 y MD5-sess, archivo de configuración segura AES, SRTP, TLS, 802.1x medios de control de acceso
Parámetros	Multi idioma	Técnico y de Operación	Mínimo inglés y español
Parámetros	Actualización / aprovisionamiento	Técnico y de Operación	Actualización de firmware a través de TFTP / HTTP / HTTPS, el aprovisionamiento por lote se realiza utilizando TR-069 o mediante archivo de configuración XML cifrado
Parámetros	Potencia y eficiencia de energía verde	Técnico y de Operación	Adaptador universal de la energía incluye: Entrada: 100-240VAC 50-60Hz, salida: 5 V DC, 800 mA; “Power-over-Ethernet” integrado (802.3af) Consumo máximo de energía 2,5 W (adaptador de corriente).
Parámetros	Físico	Técnico y de Operación	Dimensión de la unidad: 186mm (W) x 210mm (L) x 81mm (D) Peso de unidad: 0,8 kg, el peso del paquete: 1,3 kg)
Parámetros	Temperatura de funcionamiento y humedad	Técnico y de Operación	32-104 F / C 0-40, 10-90% (sin condensación)
Parámetros	Conformidad	Técnico y de Operación	FCC Part 15 (CFR 47) Clase B, EN55022 Clase B, EN55024, EN61000-3-2, EN61000-3-3, EN 60950-1, AS / NZS CISPR 22 Class B, AS / NZS CISPR 24, RoHS, UL 60950 (adaptador de corriente)
Parámetros	Soporte endpoint configuration	Técnico y de Operación	Este teléfono debe estar soportado en el Módulo EndPoint Configuration de la central ofertada.
Parámetros	Certificado de homologación	Técnico y de Operación	El Licitante debe entregar CERTIFICADO DE HOMOLOGACION emitido por el fabricante de la Central Telefónica IP ofertada (Debe entregar los certificados por parte del fabricante como empresa en la oferta técnica).

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Sub-componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
Parámetros	Marca	Técnico y de Operación	Debe ser de la misma marca de la central telefónica IP ofertada.

Tabla 22 - Herramienta de telefonía

HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CLIENTES

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
	Funcional	La solución tecnológica propuesta por el LICITANTE deberá poder contemplar en su mismo modelo de datos la visión de BANSEFI y de personas, con las funcionales de campañas de ventas, servicio al cliente (quejas y aclaraciones), encuestas y seguimiento de cobranzas.
	Funcional	La herramienta propuesta por EL LICITANTE deberá ser unimodular, esto quiere decir que contará con una sola integración; no se aceptarán herramientas tecnológicas con características modulares o integraciones adicionales dado la complejidad y los costos relacionados.
	Funcional	La herramienta propuesta por EL LICITANTE llevará un seguimiento y dará una adecuada gestión a los ejecutivos de BANSEFI y de los clientes.
	Funcional	La solución tecnológica propuesta deberá proveer de un software de visión 360 real que permita administrar la cartera de clientes/prospectos en forma centralizada
Base de Datos	Funcional	Poseer una base de datos de cliente unificado (empresas y personas)
Base de Datos	Funcional	Creación de base de datos de cliente único.
Base de Datos	Funcional	Limpieza y depuración de información.
Integración Web Services	Técnico y de Operación	Poder conectarse a web services para la consulta integral del cliente, productos activos, en mora o en tramite
	Funcional	Actualización de los clientes en mora.
GUI	Funcional	Poseer Visión del ejecutivo
GUI	Funcional	Vista Única de Información, donde se muestre la información del cliente al ser solicitada por el área del Contact Center
Reportes	Funcional	Poseer herramientas de extracción, reportes e Indicadores
Campañas	Funcional	Permitir el seguimiento de las campañas para obtener reportes de control y seguimiento a las estrategias implementadas al segmento.
Workflow	Funcional	Poseer herramientas de Workflow
Workflow	Funcional	Por cada servicio que se ofrece en BANSEFI deberá tener un workflow asociado, para el seguimiento del ticket.
Workflow	Funcional	Por cada proceso que se realice entre la base de datos de cliente único, deberá haber un workflow asociado.

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
Comunicación	Funcional	Podrá realizar comunicación con clientes por diversos canales, como: Correo Electrónico Teléfono Correo Tradicional Internet (http://www.BANSEFI.gob.mx/)
Idiomas	Funcional	Contar con idioma español (México)
Integración CTI	Funcional	La herramienta propuesta por EL LICITANTE deberá posibilitar la Integración con CTI para (Inbound y Outbound).
Integración Web Services	Funcional	Permitirá la integración con servicios web de http://www.BANSEFI.gob.mx contacto
Campañas	Funcional	Permitirá la creación de campañas y búsqueda avanzada para crear listas de marketing.
Campañas	Funcional	Permitirá registro de respuestas a la campaña y resultados de las interacciones con los clientes.
Campañas	Funcional	Contará con análisis estadísticos de los impactos de la campaña
Campañas	Funcional	Permitirá análisis cualitativos de los intereses mostrados por los destinatarios de la campaña.
Campañas	Funcional	Permitirá dar seguimiento, visualización y ajustes de la campaña en tiempo real.
Reportes	Funcional	Contará con reportes estadísticos del seguimiento de la campaña.
Casos	Funcional	Permitirá la gestión y administración de casos
Reportes	Funcional	Contará con reportes estadísticos de los casos registrados por estatus (Cerrado, pendientes, etc.)
Workflow	Funcional	Contará con una estrecha relación de los casos registrados por el cliente con el workflow asociado, generando alarma, correo y llamada al cliente informando el estatus del proceso o caso reportado.
	Funcional	Contará con herramientas para el análisis, registro, limpieza y depuración de datos del cliente.
GUI	Funcional	Deberá ser de sencillo uso y adopción por perfil de usuario asociado.
GUI	Funcional	Permitirá la personalización de Pantallas de acuerdo a perfiles y roles.
Marketing	Funcional	Deberá contar con la administración de base de clientes única, con posibilidad de segmentar y clasificar según los criterios que se definan.
Marketing	Funcional	Deberá permitir la administración de campañas y seguimiento a las respuestas de estas por parte de los clientes
Marketing	Funcional	Deberá contar con gestión de encuestas
Ventas	Funcional	Deberá contar con la administración de grandes volúmenes de representantes de venta internos y externos.

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
 LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
Ventas	Funcional	Deberá permitir el seguimiento de los casos levantados mediante el envío de correo electrónico a las personas de acuerdo a las normas del workflow asociado a cada caso.
Ventas	Funcional	Permitirá el disparo de alarmas (envío de correos a los responsables)
Cobranza	Funcional	Contará con la característica de gestión de seguimiento de acciones de cobranzas,
Cobranza	Funcional	Deberá permitir configurar resultados (volver a llamar, no reconoce deuda, etc.)
Cobranza	Funcional	Contará con reportes de supervisión
Cobranza	Funcional	Todas las funcionales deben estar en la misma herramienta tecnológica, y en el mismo modelo de datos de la aplicación, para poder llevar toda la historia unificada de contactos con los clientes y prospectos, tanto por ventas, servicio al cliente, encuestas y cobranzas.
Base de Datos	Funcional	La creación y mantención de una base de datos de cliente y prospecto único.
Reportes	Funcional	Las herramientas de reporting y consulta
Reportes	Funcional	Las herramientas de visualización de indicadores y reportes
	Técnico y de Operación	Deberá considerar los análisis de ancho de banda y conectividad requeridas por la plataforma a implementar.
Licencias	Funcional	La distribución de usuarios por tipo de licencia deberá ser multifuncionalidad (operadores, ejecutivos, administradores). El número de usuarios presentado será de máximo 20 operadores.
Base de Datos	Funcional	Se deberá almacenar la información histórica generada por el Software con las interacciones.
Reportes	Funcional	Los informes deben contar con la posibilidad de exportarse a formato Excel.
Seguridad	Funcional	Se requieren mecanismos de seguridad y autenticación para el acceso y uso de las herramientas y visualización de información.
Seguridad	Funcional	Se requiere el manejo de perfiles y roles de usuario.
Arquitectura	Técnico y de Operación	Contar con opciones en SaaS.
	Técnico y de Operación	Un tipo de clave de producto – causa de CNBV debe tener por lo menos un equivalente en el catálogo de CONDUSEF.
Quejas y Reclamaciones	Funcional	Se requiere el desarrollo del módulo de quejas deberá apegarse a lo establecido en DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL APLICABLE A LAS INSTITUCIONES DE CREDITO y a la LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, además de considerar lo siguiente:

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
Reglas de Negocio	Funcional	Diferenciación entre una reclamación y una queja. Por reclamación se entiende a todas aquellas operaciones monetarias no reconocidas por los clientes y que han sido comunicadas a la Institución por cualquier canal o medio puesto a disposición de los clientes de forma directa o indirecta. Asimismo, se deben considerar aquellas situaciones que representen un cargo a las cuentas de los clientes o un daño o perjuicio que afecte su patrimonio. Una queja es el descontento de un cliente respecto al servicio recibido por parte de BANSEFI por una mala atención de su personal, falta o negación de un servicio, entre otros.
Reglas de Negocio	Funcional	Para las reclamaciones monetarias de los clientes relacionados con productos de captación, tarjetas de débito, crédito o prepagadas, se debe especificar el canal transaccional de la operación.
Reglas de Negocio	Funcional	Las operaciones que reporte la Institución a través del reporte regulatorio R27 relativas a las reclamaciones, corresponde a las reclamaciones de operaciones monetarias realizadas por los clientes de BANSEFI, agrupadas por productos y canales transaccionales de la Institución. Se entenderá por reclamación a todas aquellas operaciones monetarias no reconocidas por los clientes y que han sido comunicadas a la Institución por cualquier canal o medio puesto a disposición de los clientes de forma directa o indirecta. Asimismo, se deben considerar aquellas situaciones que representen un cargo a las cuentas de los clientes o un daño o perjuicio que afecte su patrimonio. Dado lo anterior, se exceptúan de ser reportadas aquellas reclamaciones que no sean monetarias y aquellas que no afecten el patrimonio de los clientes.
Reglas de Negocio	Funcional	La periodicidad del reporte regulatorio R27 es trimestral. Se deberán incluir en el reporte las reclamaciones que hayan sido atendidas durante el período que se reporta (aunque solamente hayan permanecido en trámite un día), y aquellas cuya resolución se encuentre pendiente al último día de dicho período. Los registros de reclamaciones que sean reportados como pendientes, deberán incluirse en el siguiente trimestre con el estado que guarden (ya concluidos o aún pendientes).
Reglas de Negocio	Funcional	Los datos que se refieren a importes, se deben presentar en pesos, incluye moneda nacional, Udis valorizadas en pesos y moneda extranjera, utilizando el tipo de cambio indicado en los criterios contables vigentes. Dichos importes, deben reportarse en pesos, con cifras positivas, sin comas, y con decimales separados por punto. Ejemplo: \$20,585.70 sería 20586.70.
Reglas de Negocio	Funcional	Para las columnas que utilizan catálogos el dato es obligatorio y debe tomarse idéntico al presentado en la sección de catálogos del SITI.
Reglas de Negocio	Funcional	Los datos numéricos, se deben reportar sin guiones, sin espacios, sin comas, sin puntos y con cifras positivas.

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
 LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
Reglas de Negocio	Funcional	Los datos tipo fecha, se deben reportar sin guiones, sin espacios, sin diagonales ni caracteres especiales. El formato de fecha es: AAAAMMDD. Ejemplos: si la fecha de reclamación es el 14 de septiembre de 2009, se reportará 20090914. Para el caso del periodo que se reporta, esté tendrá el formato de AAAAMM, por ejemplo, si se está reportando el periodo de enero de 2009, se deberá capturar 200901.
Reglas de Negocio	Funcional	Se debe generar un reporte con un identificador único por cada operación que sea reclamada por parte de los clientes de la Institución
Reglas de Negocio	Funcional	El aplicativo debe generar el formulario “R27 A 2701 Reclamaciones” de acuerdo a lo descrito en el anexo “LayoutR27.xls” Los datos a reportar por cada reclamación serán los siguientes: Folio de reclamación, fecha de reclamación, fecha de suceso, número de cuenta o de tarjeta, producto, canal en el que se realizó la operación no reconocida, motivo de la reclamación, importe reclamado, estado de la reclamación, resolución, fecha de resolución, causa de resolución, importe abonado al cliente, fecha de abono, importe recuperado y el quebrantado para la Institución.
	Técnico y de Operación	El sistema debe operar las 24 horas los 7 días de la semana.
	Técnico y de Operación	El aplicativo debe ser de arquitectura web y que pueda ser accedido desde oficinas centrales, sucursales, oficinas del Contact Center de BANSEFI.
	Técnico y de Operación	La solución debe permitir establecer flujos de trabajo entre distintas áreas para la atención de quejas y reclamaciones.
	Técnico y de Operación	La base de datos del aplicativo debe ser respaldada de manera diaria y completa.
	Técnico y de Operación	Un tipo de clave de producto – causa de CNBV debe tener por lo menos un equivalente en el catálogo de CONDUSEF.

Tabla 23 - Herramienta de gestión de clientes.

HERRAMIENTA ITSM

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
	Funcional	EL LICITANTE deberá acreditar por medio de folletos, manuales técnicos, fichas descriptivas o cualquier documento que la herramienta tecnológica que proponga soporte al menos seis de los procesos estándares de ITIL lo cual deberá ser verificado en el sitio web: http://www.pinkelephant.com/en-us/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets
	Funcional	Los agentes telefónicos de EL LICITANTE ADJUDICADO, deberán tener privilegios de acceso en la herramienta automática para la gestión y administración de incidentes que permita crear, turnar, actualizar y vincular tickets.

CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E*-2017**

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
		<p>La consola del agente telefónico debe mostrar en línea el guion o script de atención sugerido, por el tipo de servicio o incidente, en forma de preguntas o diálogos, mediante la funcionalidad de autocompletar texto. De ser requerido la solución deberá ir adecuando el formulario de registro por el tipo de solicitud a capturar.</p>
	Funcional	<p>La herramienta automática para la gestión y administración de incidentes debe tener la capacidad de generar alertas y notificaciones automáticas hacia los integrantes de los Grupos de Soporte y los Grupos de Soporte de Terceros”, informando respecto al cumplimiento de los tiempos de atención establecidos en los niveles de servicio, también debe permitir la escalación automática de las solicitudes de servicio a otros integrantes de los grupos de soporte cuando estén por vencer o ya estén fuera del tiempo establecido.</p>
	Funcional	<p>La herramienta automática para la gestión y administración de incidentes también debe permitir que los integrantes de los Grupos de Soporte Internos y Grupos de Soporte de Terceros puedan imprimir los tickets turnados, hacer ediciones de varios tickets a la vez, permitiendo registrar avances en reportes de forma simultánea y adjuntar documentos electrónicos en formatos PDF, XLS, DOC o MP3 como evidencia de la atención. También se deberá considerar que se requiere configurar para cada servicio definido en el catálogo, los tiempos de atención conforme a los niveles de servicio establecidos, y su relación con los grupos de soporte asignados, a efecto que BANSEFI pueda reproducir información no solo de la atención de los tickets, sino también de tickets automáticos del desempeño de cada servicio y de los grupos de soporte de terceros, en el momento que así se disponga.</p>

CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E*-2017**

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
	Funcional	Permitirá documentar todos y cada uno de los tickets que se formulen, así como el uso de las listas de verificación de fallas particulares, basados en script de diagnóstico, describiendo en forma detallada, la solución encontrada de cada uno de los incidentes, y será responsable de generar, salvaguardar y mantener actualizada la base de datos de conocimiento, preguntas y respuestas frecuentes, así como la base de errores conocidos.
	Funcional	En los tickets correspondientes, deberá permitir relacionar los mismos a los CI definidos y vincularlos a la CMDB.
	Funcional	Deberá permitir completar dentro de la CMDB la información que sea necesaria y que será determinada en el análisis de los diferentes procesos.
	Funcional	La aplicación deberá ser Pink verify 2011 (compatible con ITIL v3) para al menos 11 procesos.
	Funcional	La funcionalidad de la solución deberá ser provista por una única aplicación, con el objetivo de disminuir los puntos de integración, considerando las características mínimas tanto de plataforma como de procesos que se describen en las siguientes secciones.
	Funcional	La herramienta propuesta deberá contar con la certificación Pink verify 2011 de Pink Elephant y cumplir con los estándares establecidos en las mejores prácticas del estándar Information Technology Infrastructure Library ITIL. V 3.0 o compatible, considerando al menos 8 de los procesos de ITIL, que cumplan con la funcionalidad expuesta en el presente anexo; en el supuesto de que BANSEFI requiera adicionar procesos, estos deben contar con la certificación mencionada y deben ser sin costo adicional para BANSEFI, llegando como máximo a 11 procesos.
	Funcional	Permitirá la carga de la información de incidentes, requerimientos, cambios, problemas, documentos de conocimiento y base de datos de configuración (CMDB) del actual sistema ITSM, este requerimiento es de carácter enunciativo, más no limitativo.

CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E*-2017**

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
	Funcional	El sistema ITSM propuesto deberá contar con la funcionalidad de manejo de plantillas de tareas predefinidas que faciliten el diagnóstico y, en su caso, agilice la asignación de lo reportado por los usuarios, con la posibilidad de que una tarea pueda crear una serie de tareas o grupo de tareas que pueden ser resueltas de manera secuencial de manera obligatoria o en cualquier orden según se defina.
	Funcional	Manejo de scripts de atención que tengan la funcionalidad de ser utilizados desde que se crea un ticket o desde que este se va a derivar.
Gestión de incidentes	Funcional	Integración automática con base de datos de conocimiento.
Gestión de incidentes	Funcional	Gestión flexible de niveles de servicio.
Gestión de incidentes	Funcional	Integración con base de datos de configuraciones (CMDB).
Gestión de incidentes	Funcional	Contar con la capacidad de mantener la relación entre servicios de negocio y tecnología con un mapa interactivo que muestre dependencias, alertas e historial de tareas.
Gestión de incidentes	Funcional	Vincular a los usuarios y activos con tickets anteriores; es decir, un ticket que se genere sobre el mismo activo no podrá generarse nuevamente hasta que se haya resuelto, siempre y cuando corresponda a la misma falla.
Gestión de incidentes	Funcional	Con posibilidad de adjuntar archivos electrónicos .DOC, .XLS, .PDF, entre otros
Gestión de incidentes	Funcional	El acceso deberá ser a través de autenticación proporcionada con clave de usuario y contraseña
Gestión de incidentes	Funcional	Los accesos deben ser configurados conforme a los permisos y privilegios designados por BANSEFI y los grupos resolutivos solo podrán atender y consultar los tickets pertenecientes a su grupo de soporte.
Gestión de incidentes	Funcional	Manejo de plantillas de tareas predefinidas que ayuden a la rápida asignación de lo reportado por los usuarios. Con la posibilidad de que una tarea pueda crear una serie de tareas o grupo de tareas que pueden ser resueltas de manera secuencial de manera obligatoria o en cualquier orden

CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E*-2017**

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
		según se defina.
Gestión de incidentes	Funcional	Manejo de scripts de atención que tengan la funcionalidad de ser utilizados desde que se crea un ticket o desde que este se va a derivar.
Gestión de incidentes	Funcional	La herramienta deberá permitir asociar los tickets de incidentes a los Activos de configuración (CI por sus siglas en inglés) definidos en la Bases de Datos de Gestión de Configuración (CMDB por sus siglas en inglés).
Gestión Niveles de Servicio	Funcional	Crear y personalizar los SLAs y las medidas para satisfacer sus necesidades específicas de cada servicio integrado a la Mesa de Servicios – Contact Center.
Gestión Niveles de Servicio	Funcional	Análisis de SLA por administrador, determinando los valores óptimos, de advertencia y críticos para control.
Gestión Niveles de Servicio	Funcional	Visión general inmediata del desempeño actual en relación con los SLAs: por servicio.
Gestión Niveles de Servicio	Funcional	Informes del grado de mediciones diarias durante los últimos 60 días para identificar tendencias
Gestión Niveles de Servicio	Funcional	Capacidad para definir por lo menos 3 niveles de prioridad por cada tipo de servicio.
Gestión Niveles de Servicio	Funcional	Medición del cumplimiento de los niveles de servicio establecidos por grupo de atención, tipo de incidente y ubicación.
Gestión Niveles de Servicio	Funcional	Capacidad para la asignación de niveles de servicio por tipo de incidente/solicitud, tipo de usuario o combinación tipo de incidente y tipo de usuario.
Gestión Niveles de Servicio	Funcional	Proveer información y visualización en tiempo real del nivel de servicio objetivo de cada uno de los grupos de atención, reportes o usuarios mediante un tablero de control central.
Gestión Niveles de Servicio	Funcional	Definición Dinámica de acuerdo de niveles de servicio (SLA), Acuerdos Operacionales (OLA) y contratos con terceros (UC).
Gestión Niveles de Servicio	Funcional	Notificación de Alertas y alarmas sobre cumplimiento de niveles de servicio mediante correo u otros gestores de eventos.
Gestión Niveles de Servicio	Funcional	La solución deberá de contar con un Dashboard integrado.
Gestión Niveles de Servicio	Funcional	La solución deberá contar con vistas de socios de negocio (Proveedores internos

CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E*-2017**

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
		y externos) y niveles de entrega de SLAs actualizadas.
Gestión Niveles de Servicio	Funcional	La solución deberá de ser capaz de proveer información para los niveles ejecutivos y gerenciales, así como para los niveles de operación.
Gestión Niveles de Servicio	Funcional	La solución deberá de contar con vistas de ‘Dashboard’ personalizadas por usuario, así como contar con vistas compartida genéricas y estándar.
Gestión Niveles de Servicio	Funcional	La solución deberá proveer vistas comparativas de estatus contractual contra estatus actual.
Gestión Niveles de Servicio	Funcional	La solución deberá soportar mecanismos de entrega para notificar si los objetivos de los SLAs se están cumpliendo o están siendo violados.
Gestión Niveles de Servicio	Funcional	La solución deberá soportar capacidades de investigación de causa-raíz para niveles de servicio incumplidos.
Gestión Niveles de Servicio	Funcional	La solución deberá de tener una funcionalidad para crear anotaciones que aparezcan en los reportes que se generen de los niveles de servicio.
Gestión Niveles de Servicio	Funcional	La solución deberá soportar el cálculo penalizaciones de servicio basándose en los SLAs.
Gestión de Requerimientos	Funcional	Permitir flujos de aprobación para la generación de órdenes de trabajo mediante una tabla de aprobaciones definida por BANSEFI.
Gestión de Requerimientos	Funcional	Vínculo con el módulo de catálogo de servicios para la creación de solicitudes.
Gestión de Requerimientos	Funcional	Monitoreo de los requerimientos desde una consola de entrada que permita:
Gestión de Requerimientos	Funcional	La categorización de los requerimientos para una vista rápida de su estado.
Gestión de Requerimientos	Funcional	Visualización por usuario de requerimientos abiertos, en proceso, resuelto, entre otros.
Gestión de Requerimientos	Funcional	Medición del nivel de servicio asignado.
Gestión de Requerimientos	Funcional	Integración total entre todas las secciones mencionadas en el catálogo de servicios.
Gestión de Requerimientos	Funcional	Tener la capacidad de consultar los tickets mediante servicios web.
Gestión de Requerimientos	Funcional	Contar con una sección de encuestas de satisfacción para ser aplicadas a los usuarios del servicio.

CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E*-2017**

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
Gestión de Requerimientos	Funcional	La herramienta ITSM deberá contar con la capacidad de ser accedido a través de un portal web público y desde los navegadores móviles como Safari y Chrome. Las adecuaciones necesarias para utilizar esta característica quedarán a cargo de EL LICITANTE ADJUDICADO sin causar costo adicional para BANSEFI.
	Funcional	La totalidad de las secciones de la herramienta ITSM deberán poder ser accedidos desde una URL pública.
Gestión Niveles de Servicio	Funcional	Deberá proporcionar un tablero de control (dashboard donde se mostrarán de manera gráfica los resultados de las mediciones en tiempo real de los niveles de servicio y los indicadores que BANSEFI determine.
Gestión de Requerimientos e Incidentes	Funcional	Las secciones de administración de incidentes y requerimientos deberán contar con la funcionalidad para asociarles un número de orden de trabajo (generado automáticamente por la aplicación), un responsable interno del área de tecnología, un área de tecnología. BANSEFI proporcionará el número consecutivo a considerar a partir del primer día de operación de la Mesa de Servicios – Contact Center.
Gestión de Requerimientos e Incidentes	Funcional	La funcionalidad de la asignación de orden de trabajo deberá considerar la cancelación y la desvinculación de la orden de trabajo con el reporte. En el caso de la desvinculación, el número de la orden de trabajo deberá estar disponible para la próxima solicitud de asignación
Gestión de Configuraciones (CMDB)	Funcional	Que permita integrarse con las secciones de administración de incidentes, requerimientos y problemas.
Gestión de Configuraciones (CMDB)	Funcional	Que permita integrarse con las secciones de administración de incidentes, requerimientos y problemas.
Gestión de Configuraciones (CMDB)	Funcional	Que permita visualizar las relaciones gráficamente entre los componentes para facilitar un análisis de impacto en la operación
Gestión de Configuraciones (CMDB)	Funcional	Que cuente con una funcionalidad para realizar cargas masivas con fuente de información como Excel, texto, XML o directamente tomarlos de una tabla.

CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E*-2017**

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
Gestión de Configuraciones (CMDB)	Funcional	La solución deberá consolidar la información de los diversos procesos de TI a través de una fuente única de verdad para la gestión de TI de la organización.
Gestión de Configuraciones (CMDB)	Funcional	Visualización de relaciones entre CI's y servicios de manera gráfica.
Gestión de Configuraciones (CMDB)	Funcional	Identificación de costos por CI.
Gestión de Configuraciones (CMDB)	Funcional	Conciliación y normalización de datos (CI's).
Gestión de Configuraciones (CMDB)	Funcional	Identificación de brechas de con respecto a líneas base definidas en CI's.
Gestión de Configuraciones (CMDB)	Funcional	La solución debe integrarse de manera natural con diversas aplicaciones de descubrimiento para tener la información actualizada y correcta de los elementos de configuración.
Gestión de Configuraciones (CMDB)	Funcional	Número total de CI's en la CMDB.
Gestión de Configuraciones (CMDB)	Funcional	Número de CI's verificados.
Gestión de Configuraciones (CMDB)	Funcional	
Gestión de Configuraciones (CMDB)	Funcional	Número de CI's con errores descubiertos en la CMDB.
Gestión de Configuraciones (CMDB)	Funcional	Número de CI's cambiados con una RFC autorizada.
Gestión de Configuraciones (CMDB)	Funcional	Número de CI's cambiados sin una RFC autorizada.
Gestión de Configuraciones (CMDB)	Funcional	Número de servicios operando dentro del Catálogo de Servicios con información incompleta.
Gestión de Configuraciones (CMDB)	Funcional	Número de CI's sin responsable (dueño o patrocinador) asignado.
Gestión de Gobernabilidad, Riesgo y Cumplimiento	Funcional	La gestión de Gobernabilidad, Riesgo y Cumplimiento deberá integrar las siguientes funcionalidades:
Gestión de Gobernabilidad, Riesgo y Cumplimiento	Funcional	Gestión del cumplimiento con marcos normativos
Gestión de Gobernabilidad, Riesgo y Cumplimiento	Funcional	Gestión y reporte de políticas, controles, riesgos y auditorías
Gestión de Gobernabilidad, Riesgo y Cumplimiento	Funcional	Mapeo de marcos regulatorios y controles
Gestión de Gobernabilidad, Riesgo y Cumplimiento	Funcional	Trazabilidad de operaciones y seguimiento a hallazgos de auditoría, así como de las acciones correctivas
Gestión de Gobernabilidad, Riesgo y Cumplimiento	Funcional	Integración con la base de datos de todos los procesos de ITIL
Gestión de Gobernabilidad, Riesgo y Cumplimiento	Funcional	La solución debe permitir establecer políticas de auditoría para los campos de las tablas de información
Gestión del Catálogo de Servicios	Funcional	La Gestión del Catálogo de Servicios deberá contar con las siguientes

CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E*-2017**

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
		funcionalidades:
Gestión del Catálogo de Servicios	Funcional	Versátil estructuración de servicios punta a punta o modulares
Gestión del Catálogo de Servicios	Funcional	Interfaz con gestión de contenido para control de la documentación relativa al servicio (contratos, políticas, procedimientos, etc.)
Gestión del Portafolio de Servicios	Funcional	La Gestión del Portafolio de Servicios deberá incluir las siguientes funcionalidades:
Gestión del Portafolio de Servicios	Funcional	Administración de todo el ciclo de vida del servicio (definición, planeación, documentación, control operativo y de costos)
Gestión del Portafolio de Servicios	Funcional	Seguimiento a niveles de servicio
Gestión del Portafolio de Servicios	Funcional	Gráficas en tiempo real sobre los niveles de servicio configurados
Plataforma de Colaboración	Funcional	La plataforma deberá integrar una plataforma de colaboración con las siguientes características:
Plataforma de Colaboración	Funcional	Herramienta de gestión de contenidos
Plataforma de Colaboración	Funcional	Categorización de contenidos por grupo de interés
Plataforma de Colaboración	Funcional	Seguimiento de comentarios y/o publicaciones por grupo
Plataforma de Colaboración	Funcional	Chat
Plataforma de Colaboración	Funcional	Para realizar conversaciones entre los usuarios de la plataforma, permitiendo almacenar archivos de conversaciones.
Plataforma de Colaboración	Funcional	Llevar un historial de todos los Chat recibidos, poder enviar Links y recibirlos a páginas de Internet.
Plataforma de Colaboración	Funcional	El Software del Chat deberá proporcionar reportes en líneas por fechas , rango de fechas o por operadores de los chats recibidos por un agente, tanto en formato HTML como en Excel (Hora de inicio, duración, Operador, identificador de la sesión de chat, email de referencia, número telefónico de referencia , identificador de visitante (Nombre/apodo), respuesta de la encuesta de satisfacción de los visitantes, calificación del chat quien termina la sesión del chat, estado), Lo anterior sin perjuicio de que BANSEFI defina con posterioridad los campos y formatos a entregar

CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E*-2017**

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
Correo electrónico	Funcional	Este tipo de comunicación se empleará para solventar los requerimientos de los usuarios, por lo que EL LICITANTE ADJUDICADO deberá incluir las diversas modalidades aquí descritas: Una clasificación automática de correos, una clasificación manual de correos preclasificada por el usuario y asignación de folios a cada correo.
Correo electrónico	Funcional	Permitirá responder al usuario de forma automática con un correo que indique la recepción del mismo, con mensaje especificando que será atendido. El sistema signará el correo electrónico a un agente.
Plataforma de Colaboración	Funcional	Este Sistema deberá ofrecer la funcionalidad que permita a los agentes dar seguimiento a los contactos en varios momentos, ya sea por correo electrónico, chat y voz con la misma atención personalizada.
Plataforma de Colaboración	Funcional	La solución debe contar con funcionalidad de encuestas para obtener el punto de vista del usuario con respecto al servicio otorgado, considerando preguntas abiertas o cerradas
Workflows	Funcional	La plataforma deberá integrar un gestor de procesos (Workflow) el cual deberá soportar la gestión de todos los procesos conforme a las siguientes características:
Workflows	Funcional	Herramienta visual que por medio de arrastrar y soltar (drag and drop) permita modelar flujos de trabajo
Workflows	Funcional	Personalización de flujos por medio de JavaScript
Workflows	Funcional	Creación de tareas, notificaciones y aprobaciones
Workflows	Funcional	El editor de flujos de trabajo (Workflow) debe incluir una funcionalidad de validación para detectar problemas potenciales durante la ejecución del flujo
Workflows	Funcional	Los flujos de trabajo podrán ser desactivados (sin ser borrados) para evitar su ejecución durante etapas de revisión de los mismos
Workflows	Funcional	La solución deberá habilitar modelos de autoservicio, por medio de los cuales los usuarios puedan solicitar sus requerimientos y reportar sus incidencias, y en caso de contar con soluciones documentadas poder

CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E*-2017**

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
		consultarlas previo a levantar un caso
Reportes	Funcional	La información (datos) que se generen como parte de los procesos y la interacción con los usuarios deberá ser almacenada en una única base de datos para facilitar las funciones de reporte, considerando las siguientes características:
Reportes	Funcional	Reportes en tiempo real
Reportes	Funcional	Reportes con la integración de todos los módulos de la solución
Reportes	Funcional	Acceso remoto vía ODBC
Reportes	Funcional	Capacidades de consolidación (drill down)
Reportes	Funcional	Los reportes deberán incluir gráficas de diferentes tipos (pie, barras, listas, hoja de calendario)
Reportes	Funcional	Los reportes deben ser creados a solicitud del usuario o de manera calendarizada
Reportes	Funcional	Los reportes deben poder ser programados de manera calendarizada para su generación y publicación en una URL o enviados por correo electrónico para su consulta
Reportes	Funcional	Los reportes deben poder publicarse en diferentes formatos: PDF, imagen, XLS, CSV.
Compatibilidad e integración	Funcional	La plataforma deber incluir de manera nativa soporte para dispositivos móviles (teléfonos y tabletas); dentro de las características de integración y compatibilidad, deberá considerar:
Compatibilidad e integración	Funcional	Integración con Directorio Activo (A y LDAP)
Compatibilidad e integración	Funcional	Compatibilidad con Web Services, JDBC, Excel, CSV, servicios de correo electrónico, SOAP, WSDL, API, JSON, ODBC o líneas de comando.
Compatibilidad e integración	Funcional	Motor de procesos (workflow) parametrizable para todos los procesos
Compatibilidad e integración	Funcional	Integración de código javascript
Compatibilidad e integración	Funcional	La solución deberá soportar reglas de negocio aplicables sobre los diferentes campos de información

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
 LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
Compatibilidad e integración	Funcional	Las reglas de negocio deben restringir los privilegios sobre los campos de información para ver, modificar u ocultar la información dependiendo de los roles de los usuarios
Compatibilidad e integración	Funcional	Los campos de información deben poder enmascarar la información para cumplir con ciertos formatos requeridos (numéricos, fecha, mayúsculas/minúsculas)
Compatibilidad e integración	Funcional	Las reglas de negocio deben permitir que el valor de un campo sea determinado de acuerdo al valor asignado a uno o más campos
Compatibilidad e integración	Funcional	La solución deberá contar con un mecanismo para personalizar fácilmente el portal web en el que se presenta la información a los usuarios
Compatibilidad e integración	Funcional	La solución debe permitir que en los registros de cada proceso se agreguen documentos en formato electrónico en diferentes formatos (anexos)
Compatibilidad e integración	Funcional	La solución debe incluir una dirección de correo electrónico disponible para que los usuarios hagan llegar sus solicitudes de requerimientos de atención
Compatibilidad e integración	Funcional	Los mensajes de correo electrónico deben ser interpretados para detectar si se trata de un nuevo requerimiento, de una aprobación o de una actualización a algún registro de proceso
Compatibilidad e integración	Funcional	La solución debe permitir hacer cargas de información hacia las tablas que almacenan la información de los diferentes procesos a través de mecanismos controlados y desde diversas fuentes (archivos Excel, bases de datos, archivos csv, etc.)
Compatibilidad e integración	Funcional	Las cargas de información deben permitir hacer mapas entre la fuente de información y las tablas de información destino para facilitar su entendimiento
Compatibilidad e integración	Funcional	Los mecanismos de carga de información deben poder hacer validaciones y reemplazos durante las operaciones de carga de datos
Compatibilidad e integración	Funcional	La solución deberá permitir integrar campos adicionales dentro de los formularios de cada proceso, los cuales deberán almacenarse en la misma base de datos de la plataforma

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
 LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
Compatibilidad e integración	Funcional	La solución debe conservar las configuraciones o personalizaciones realizadas durante los procesos de migración de versiones
Compatibilidad e integración	Funcional	Las migraciones sean realizadas por el fabricante sin coste adicional y mediante ventana programada
Seguridad	Funcional	El servicio y plataforma deberá cumplir con los siguientes requerimientos de seguridad:
Seguridad	Funcional	La información deberá viajar encriptada para evitar robo de la misma con SSL v3 a 128 bits y deberá tener la posibilidad de encriptar datos críticos de la base de datos con AES 128-bit.
Seguridad	Funcional	El acceso a la aplicación deberá controlarse utilizando un nombre de usuario y contraseña. Dichos usuarios deberán administrarse por medio de roles y grupo de usuarios, mientras que las contraseñas deberán estar protegidas con cifrado SHA-1.
Seguridad	Funcional	Posibilidad de encriptar archivos adjuntos o campos específicos conforme a las necesidades Institucionales
Seguridad	Funcional	Duplicación de información en al menos dos Centros de Datos
Seguridad	Funcional	Considerar dentro del funcionamiento del Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) una pérdida máxima de información de una hora (Recovery Point Objective, RPO) y dos horas máximas para reestablecer la operación (Recovery Time Objective, RTO)
Seguridad	Funcional	El proveedor debe ser responsable de los procedimientos de Respaldo, mientras que los procesos de recuperación de la información se realizarán bajo petición de BANSEFI.
Seguridad	Funcional	El proveedor deberá contar con políticas y procedimientos certificados en manejo y seguridad de la información.
N/A	Funcional	Integrará una base de conocimiento, que se compondrá con la información que se genere durante la prestación del Servicio Administrado.

Tabla 24 - Herramienta ITSM.

HERRAMIENTA DE BI

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
 LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
	Técnico y de Operación	Herramienta Tecnológica en la Nube para la Inteligencia de Negocios, que incluya: Análisis de Resultado. Propuesta de mejoras. Generación y mantenimiento del modelo. Generación y mantenimiento de vistas
	Técnico y de Operación	Herramienta que permita realizar la toma de decisiones y ayude a optimizar los procesos de negocio, mediante la generación de reportes dinámicos, gráficas, etc., definidos por el área de negocio, utilizando la información almacenada en la base de datos. Software de inteligencia de negocio licencia mínima para 10 usuarios para visualización, desarrollo y administración Se deberá considerar la transferencia de conocimientos respectiva en el uso de la herramienta al personal designado.
	Técnico y de Operación	El software ofrecido por EL LICITANTE junto con el soporte asociado deberá ser de última generación o versión de su línea, especificando la fecha de introducción del software en el mercado nacional o internacional.
	Técnico y de Operación	La herramienta propuesta por EL LICITANTE deberá ser una Plataforma integrada de Inteligencia de Negocios, incluyendo desde un ETL (Extract Transform and Load Information), Base De datos columnar para grandes volúmenes de Información, Modulo de Información con capacidad de Drill Anywhere, Tablero de Control, aplicación móvil, funcionalidad nativa de Colaboración y Pronósticos, facilidad de autoservicio para usuario Final.
	Técnico y de Operación	La herramienta propuesta por EL LICITANTE deberá ofrecer una plataforma de e Learning para autoaprendizaje y soporte tanto para usuarios finales como para los desarrolladores, debiendo contar con una interfaz de usuario intuitiva y asistente de ayuda.
	Técnico y de Operación	La herramienta propuesta por EL LICITANTE deberá ser una plataforma de desarrollo de aplicaciones analíticas que incluyan reportes análisis geo referenciados, gráficos customizados e integrar cualquier grafico de la galería de Google, así como tableros de control.
	Técnico y de Operación	La herramienta propuesta por EL LICITANTE deberá ofrecer un modelo de información que corra sobre una base de datos columnar.
	Técnico y de Operación	La herramienta propuesta por EL LICITANTE deberá ofrecer la posibilidad de desarrollar Modelos de Información, reportes, tableros, tableros predictivos tanto a nivel corporativo como a nivel departamental, sin perder la capacidad de integrar y compartir las aplicaciones desarrolladas.
	Técnico y de Operación	La herramienta propuesta por EL LICITANTE preferentemente permitirá implementar un sistema de back-up simple y de bajo costo, sin la necesidad de usar sistemas complejos.
	Técnico y de Operación	La herramienta propuesta por EL LICITANTE deberá permitir la instalación de las herramientas en un esquema de “alta disponibilidad”, por lo que para soportar ambientes corporativos deberá tener la posibilidad de integrar varios servidores en un “Clúster”, con la capacidad de administrar el “balanceo de carga”.
	Técnico y de Operación	Deberá ser compatible con los siguientes sistemas operativos como mínimo, en sus versiones de 32 y 64 bits:
	Técnico y de Operación	Microsoft® Windows Server 2008
	Técnico y de Operación	Microsoft® Windows Server 2003
	Técnico y de Operación	Microsoft® Windows XP

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
 LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
	Operación	
	Técnico y de Operación	Microsoft® Windows Vista
	Técnico y de Operación	Microsoft® Windows 7
	Técnico y de Operación	Linux
	Técnico y de Operación	La herramienta Tecnológica propuesta podrá ser usada en las modalidades de Cliente Servidor, Web Browser (incluyendo dispositivos móviles) o en Modo Local Stand Alone (offline) con la misma funcionalidad.
	Técnico y de Operación	Deberá ofrecer versiones en español, con ayudas en español, pudiendo disponer de manuales impresos o en formato PDF.
	Técnico y de Operación	La herramienta propuesta por EL LICITANTE deberá contar con servicio de soporte técnico en el país.
	Técnico y de Operación	La herramienta propuesta por EL LICITANTE deberá ofrecer posibilidades de distribución de datos para uso en dispositivos móviles en forma desconectada (off-line).
	Técnico y de Operación	La herramienta propuesta por EL LICITANTE deberá contemplar la funcionalidad de Extracción, Transformación, y Carga, esta deberá ser parte integral de la herramienta en un único ejecutable que incluya también motores de visualización y de presentación de información, para así poder simplificar el proceso de construcción de aplicativos de análisis.
	Funcional	La herramienta propuesta por EL LICITANTE poseerá la capacidad de programación de alertas y de tareas inteligentes – automáticas derivadas de las reglas de negocios de las alertas
	Funcional	Colaboración, esta funcionalidad de colaboración deberá estar integrada en cada momento de análisis e interacción dentro del tablero de control para poder crear: foros de discusión, creación de tareas, compartir imágenes, archivos de Word, Excel, PDF, así como imágenes instantáneas del tablero de control.
	Funcional	Creación de storyboards, capacidad de crear presentaciones ejecutivas dentro del mismo tablero de BI, combinando contenido e indicadores vivos de la plataforma, también contando siempre con la funcionalidad de colaboración.
	Funcional	La herramienta propuesta por EL LICITANTE deberá contar con conexión nativa y la capacidad de extracción de Redes sociales, Cruces de Información, detección de patrones, así como conectores Web y Tableros Predeterminados: Google Analytics, Sales Force, Xerox, YouTube, Google sheet, Outlook, Twitter, Zendezk, Facebook, Expensify, Mailchimp, Ring Central.
	Funcional	La funcionalidad de Consulta para Dispositivo Móvil deberá ser de la siguiente manera, deberá ser bajada de las tiendas respectivas de Plataforma IOS / Android, deberá tener área de recepción de mensajes a los usuarios, La Aplicación deberá contar con la funcionalidad de colaboración sobre los indicadores, generando temas y diferentes comentarios y mensajes sobre los temas, con la capacidad de aprobar o desaprobar los comentarios.
	Funcional	El usuario tendrá la capacidad de crear suscripciones y alertas vía dispositivos móviles, El usuario podrá desplegar sus storyboard en el dispositivo Móvil.

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
Características técnicas	Técnico y de Operación	La herramienta propuesta por EL LICITANTE podrá obtener información tanto de los sistemas transaccionales, como de repositorios de datos intermedios usados por BANSEFI.
Características técnicas	Técnico y de Operación	Contará con la capacidad de obtener información proveniente de diversas fuentes de datos de BANSEFI incluyendo: Oracle, SQL Server, Visual, Access, Excel, y otras bases de datos estándares del mercado, así como también aplicativos contables, sin necesidad de contar con una base de datos adicional como data Warehouse.
Características técnicas	Técnico y de Operación	La herramienta propuesta por EL LICITANTE podrá integrar la información leída de las distintas fuentes de datos en un único modelo de datos que será usado para analizar la información.
Características técnicas	Técnico y de Operación	Preferentemente permitirá la carga en forma completa de todos los datos extraídos de las fuentes de información en la memoria del servidor, permitiendo acceder a información de detalle, sumarizar y hacer cálculos dinámicamente y analizarla con tiempos de respuesta < a 10 segundos sin tener que acceder a las fuentes de datos transaccionales.
Características técnicas	Técnico y de Operación	Cuando se cargue la base de datos deberá compactarse en una relación al menos de 10% con respecto al tamaño original organizando la información en forma eficiente, de forma tal que se reduzca el espacio requerido por los sistemas transaccionales para almacenar la información. Esta tarea deberá hacerse en forma automática y sin la intervención de los usuarios.
Características técnicas	Técnico y de Operación	La herramienta propuesta por EL LICITANTE deberá establecer políticas y cronogramas de actualización de información, para que sean reflejadas en el modelo de datos y en los aplicativos generados, permitiendo un mantenimiento sencillo y directo del mismo.
Características técnicas	Técnico y de Operación	La herramienta propuesta por EL LICITANTE Permitirá realizar las actualizaciones de datos en forma incremental.
Características técnicas	Técnico y de Operación	La herramienta propuesta por EL LICITANTE contará con herramientas para realizar la carga de datos, soportando funciones de depuración, manipulación y agrupación de datos, realizando las funciones características de Extracción, Transformación, y Carga. Entre esas funciones deberá incluir validación de los campos de los archivos fuente, verificación de duplicidades y fallas en campos secuenciales.
Características técnicas	Técnico y de Operación	Deberá poseer capacidades de extracción de información en forma directa desde bases de datos a través de drivers entre otros OLE DB u ODBC.
Características técnicas	Técnico y de Operación	Contará con una interfaz con fuentes de datos personalizados (por ejemplo, Web Services)
Características técnicas	Técnico y de Operación	Deberá posibilitar interfaces entre otros con fuentes de datos XML.
Características técnicas	Técnico y de Operación	Contendrá un depurador capaz de seguir paso a paso la carga de datos para verificar el proceso y detectar posibles errores. También podrá hacer cargas con cantidades reducidas de registros para facilitar el desarrollo y prueba de los procesos de carga.
Características técnicas	Técnico y de Operación	La herramienta propuesta por EL LICITANTE permitirá generar logs de carga en donde se grabará información sobre los distintos eventos que ocurran durante la carga.

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
Características técnicas	Técnico y de Operación	La herramienta tecnológica propuesta no deberá de requerir el uso de repositorios de información o “data warehouse” externos.
Características técnicas	Técnico y de Operación	De preferencia los modelos de datos podrán ser reutilizados por otras aplicaciones.
Características técnicas	Técnico y de Operación	La administración del “versionado” de la aplicación, deberá ser simple y fácil de implementar
Características técnicas	Técnico y de Operación	De preferencia, la herramienta tecnológica propuesta contará con webparts ya desarrollados que faciliten la integración con sharepoint.
Características técnicas	Técnico y de Operación	Deberá soportar la creación de aplicaciones dinámicas de análisis de datos, sin un camino predeterminado de consulta.
Cliente Desarrollo	Técnico y de Operación	Deberá poseer un ambiente de desarrollo de aplicativos que sea visual e interactivo.
Cliente Desarrollo	Técnico y de Operación	Deberá poseer un conjunto completo de componentes para construcción de objetos de análisis de información, incluyendo tablas, campos de selección, gráficos y elementos para composición de layout.
Cliente Desarrollo	Funcional	La herramienta propuesta por EL LICITANTE deberá contar con componentes para construcción de paneles de control, representación de indicadores claves de negocio y construir escenarios de simulación.
Cliente Desarrollo	Técnico y de Operación	La herramienta propuesta por EL LICITANTE deberá permitir el rápido desarrollo de aplicativos, usando parámetros y ayudas visuales y sin la necesidad de usar lenguajes de programación por parte de los usuarios avanzados. Preferentemente la sintaxis de fórmulas y funciones deberá ser similar a la del Excel de Microsoft.
Cliente Desarrollo	Funcional	Las modificaciones en los cálculos matemáticos se podrán hacer sin que sea necesario volver a cargar la información.
Cliente Desarrollo	Funcional	Deberá permitir el tratamiento de campos y la creación de campos calculados, mediante uso de funciones propias. Entre otras funciones deberá tratar caracteres, strings, fecha y hora, conversión de tipos, fórmulas financieras, estadísticas, lógicas y matemáticas.
Cliente Desarrollo	Funcional	Contará con un ambiente propio para construir campos calculados, variables, fórmulas matemáticas, condicionales y financieras.
Cliente Desarrollo	Funcional	La herramienta propuesta por EL LICITANTE deberá permitir la definición de dimensiones calculadas a partir de campos originales. Estas dimensiones podrán ser usadas como variables de agrupación para gráficos, tablas, etc.
Cliente Desarrollo	Funcional	Todos los campos que componen el modelo de datos deberán estar disponibles para ser usados -ya sea como dimensiones o como datos de las fórmulas- en los objetos de análisis de cada aplicación. El número de dimensiones posibles debe ser ilimitado.
Cliente Desarrollo	Funcional	Contará con un motor de búsquedas de valores dentro de los campos que componen el modelo de datos.
Cliente Desarrollo	Técnico y de Operación	Permitirá la personalización del layout, esquema de colores, imágenes de fondo, tipos de letra por el propio usuario.

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
Gráficos	Funcional	Los componentes de generación de gráficos deberán permitir la selección directa de los mismos, así como posibilitar “drill down/up” y “drill around” de la información.
Gráficos	Funcional	Deberá permitir al menos los siguientes tipos de gráficos:
Gráficos	Funcional	Barras,
Gráficos	Funcional	Líneas,
Gráficos	Funcional	Combinados de barras y líneas,
Gráficos	Funcional	Pastel,
Gráficos	Funcional	Bloques,
Gráficos	Funcional	Embudo,
Gráficos	Funcional	Dispersión,
Gráficos	Funcional	Grid,
Gráficos	Funcional	Indicadores (estilo termómetro, velocímetro, semáforo, etc.)
Gráficos	Funcional	Radar,
Gráficos	Funcional	Mekko,
Gráficos	Funcional	Trellis charts.
Gráficos	Funcional	Mini gráficos integrados a tablas de valores
Gráficos	Funcional	La herramienta propuesta por EL LICITANTE deberá permitir alternar entre tablas y gráficos, los valores presentados de forma simple para el usuario final.
Gráficos	Técnico y de Operación	Proveerá la posibilidad de crear macros, entre otros lenguajes en Visual Basic Script o Java Script para adaptar la funcionalidad de aplicativos de acuerdo a las necesidades de BANSEFI.
Gráficos	Técnico y de Operación	La herramienta tecnológica propuesta por EL LICITANTE permitirá la publicación de paneles de control, vistas, gráficos, boletines o indicadores en una interfaz HTML para su consumo masivo.
Informes	Funcional	Deberá contar con un generador de informes en formato PDF que permita a los usuarios definir, imprimir y generar informes a partir de los objetos creados en la aplicación, tanto en forma manual como automática.
Exportación	Técnico y de Operación	La herramienta propuesta por EL LICITANTE posibilitará la exportación de datos a diferentes formatos (Excel, HTML, XML, Adobe Acrobat).
	Técnico y de Operación	La herramienta propuesta por EL LICITANTE poseerá la capacidad de programación de alertas que indiquen a los usuarios determinados eventos, cambios en la información que está siendo analizada o casos de excepción. Estas alertas se podrán enviar por e-mail a los usuarios interesados.
API	Técnico y de Operación	La herramienta propuesta por EL LICITANTE, deberá contar con una Interfaz de Programa (API) que permita la integración en el mismo tablero, de visualizaciones especiales desarrolladas en forma externa en algún lenguaje de programación no propietario.
	Técnico y de Operación	Las aplicaciones desarrolladas deberán ser utilizables en modalidad cliente servidor, o http desde cualquier dispositivo móvil incluyendo tablets y teléfonos, utilizando los principales navegadores web. Esto no debe requerir el desarrollo de versiones separadas de las aplicaciones para cada tipo de dispositivo o navegador, es decir que los desarrollos deben ser responsivos y que las aplicaciones se adecuen a los dispositivos que las accesan (iPad, iPhone,

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
		Android, por ejemplo)
Interfaz Usuario Final	Funcional	Permitirá análisis comparativos o simulaciones con datos de distintas fuentes de origen.
Interfaz Usuario Final	Funcional	Deberá poder exhibir relaciones entre elementos, componentes y valores en múltiples dimensiones.
Interfaz Usuario Final	Funcional	Permitirá el análisis de cruces referenciales de información.
Interfaz Usuario Final	Técnico y de Operación	La herramienta propuesta por EL LICITANTE de preferencia debe permitir el acceso de varios usuarios a la misma aplicación en un ambiente web o cliente servidor.
Interfaz Usuario Final	Técnico y de Operación	Los usuarios que accedan a las aplicaciones a través del entorno web deberán tener la posibilidad de crear sus propios objetos de análisis sin modificar la aplicación original y con la alternativa de compartirlos.
Interfaz Usuario Final	Funcional	Deberá permitir que los usuarios definan sus selecciones de datos favoritas para invocarlas posteriormente.
Interfaz Usuario Final	Funcional	Contará con la posibilidad de introducir notas o comentarios visibles para otros usuarios para facilitar el análisis colaborativo de información.
Interfaz Usuario Final	Funcional	Deberá permitir el acceso simultáneo a la misma aplicación por varias personas, cada una con la posibilidad de hacer peticiones de selección y análisis, con los resultados visibles para todos.
Controles de Acceso al Software	Técnico y de Operación	La herramienta propuesta por EL LICITANTE deberá brindar recursos de seguridad que sean parametrizables por niveles de acceso para la manipulación y visualización de la información
Controles de Acceso al Software	Técnico y de Operación	Deberá permitir la integración para la autenticación de usuarios BANSEFI a través de los servicios de Active Directory de BANSEFI.
Controles de Acceso al Software	Técnico y de Operación	Deberá ser capaz de definir niveles de acceso por perfiles de usuarios BANSEFI.
Controles de Acceso al Software	Técnico y de Operación	Los usuarios administradores podrán limitar las funcionalidades a los usuarios BANSEFI. Por ejemplo, podrán prohibir que la información sea exportada a Excel, que se pueda imprimir, etc.
Controles de Acceso al Software	Técnico y de Operación	Una aplicación podrá dar acceso a distintos objetos de análisis o carpetas según el usuario que acceda a la misma, tanto a nivel de objetos presentados como a nivel de contenido de información.
Controles de Acceso al Software	Técnico y de Operación	Los procesos de carga no podrán modificar la información almacenada en las fuentes de datos.
Administración de la Plataforma	Técnico y de Operación	La administración de la plataforma podrá no requerir la instalación de un ejecutable en la máquina local del usuario administrador.

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
Administración de la Plataforma	Técnico y de Operación	La herramienta propuesta por EL LICITANTE deberá contar con logs de información que permitan trazar y auditar el uso de las aplicaciones.
Administración de la Plataforma	Técnico y de Operación	La herramienta tecnológica propuesta deberá contar con aplicaciones que faciliten el seguimiento y análisis de la información guardada en los logs del sistema.
Administración de la Plataforma	Técnico y de Operación	La solución tecnológica propuesta por el LICITANTE deberá contar con herramientas que faciliten la definición y sincronización de los procesos de carga.
Administración de la Plataforma	Técnico y de Operación	Deberá contar con herramientas que faciliten la distribución de aplicaciones a los usuarios finales.
Administración de la Plataforma	Técnico y de Operación	Deberá contar con herramientas que faciliten el acceso de las aplicaciones a los usuarios finales.
Administración de la Plataforma	Técnico y de Operación	Las aplicaciones se podrán acceder por Internet o Intranet.
Administración de la Plataforma	Técnico y de Operación	Deberá contar con las herramientas para la administración de licencias (uso, reasignación, etc.). La activación de las licencias de usuarios finales deberá ser simple y no dependerá de herramientas adicionales.

Tabla 25 - Herramienta de BI.

HERRAMIENTA DE BASE DE DATOS

Herramienta	Módulo	Submódulo	Tipo de requerimiento	Requerimiento
Base de datos	N/A	N/A	Técnico y de Operación	Proporcionará respaldos y recuperación automatizados empleando rutinas programadas.
Base de datos	N/A	N/A	Técnico y de Operación	Contará con herramientas de enmascaramiento de datos como medida adicional de seguridad en la base de datos, sin aplicar una herramienta de terceros.
Base de datos	N/A	N/A	Técnico y de Operación	Soportará todos los tipos de datos relacionales estándares, así como también datos nativos como XML, texto, imágenes y audio.
Base de datos	N/A	N/A	Técnico y de Operación	Permitirá el acceso a la información a través de Interfaces estándares como SQL, JDBC, SQLJ, ODBC.Net, OLE.Net, SQL/XML, XQuery y WebDAV, sin aplicar una herramienta de terceros.

Tabla 26 - Herramienta de Base de Datos.

APÉNDICE E: COMPONENTES DE HARDWARE DEL SERVICIO

Todo el equipamiento deberá ser nuevo y de última generación por lo que EL LICITANTE ADJUDICADO contará con 5 días hábiles posteriores al término de la fase de habilitación para presentar copia de las garantías las cuales deberán tener una vigencia no menos a 18 meses.

INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
 LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
	Técnico y de Operación	Infraestructura tecnológica para soportar la operación, entre ellos, teléfonos, conmutadores en alta disponibilidad, equipos de cómputo, servicio de inteligencia de negocio, centro de datos y servidores
	Técnico y de Operación	Infraestructura tecnológica necesaria para soportar la operación en la nube, dentro de ellos se contemplan, teléfonos, switch, conmutador de alta disponibilidad, equipos de cómputo, conexión a internet, sistemas de impresión, cableado, entre otros requeridos en el presente anexo; este párrafo es de carácter enunciativo, mas no limitativo.
Arquitectura y tecnología	Técnico y de Operación	Escalabilidad de la solución propuesta
Arquitectura y tecnología	Técnico y de Operación	Capacidades de flexibilidad (parámetros)
Arquitectura y tecnología	Técnico y de Operación	Plataforma de hardware recomendada para la solución propuesta.
Arquitectura y tecnología	Técnico y de Operación	Políticas de seguridad (perfiles de usuario y controles de acceso)
Infraestructura requerida	Técnico y de Operación	Esto conlleva a la multiplicidad de canales de comunicación como son: llamadas telefónicas y canales non-voice services tales como correos electrónicos y vía web, los cuales serán atendidos por EL LICITANTE ADJUDICADO mediante herramientas que permitan enrutar, monitorear, generar, grabar llamadas telefónicas, conferencia, a través de una red interna flexible y amigable que permita adaptar reportes según las necesidades del servicio y la posibilidad de comunicarlos por Internet.
Infraestructura requerida	Técnico y de Operación	EL LICITANTE deberá implementar un enlace bidireccional dedicado terrestre de por lo menos 30 Mbps con latencia máxima de 100 ms de extremo a extremo y en alta disponibilidad, entre el centro de contacto y el nodo del Centro de Datos de BANSEFI que actualmente se ubica en las instalaciones del prestador de servicio KIO NETWORKS en la ciudad de Querétaro. La vigencia del contrato del servicio de Centro de Datos concluye a finales de 2018, por lo que deberá, en su caso, considerar la reubicación del mismo cuando BANSEFI así lo solicite cotizando el servicio por medio de USE o USET.
Infraestructura requerida	Técnico y de Operación	El monitoreo de los enlaces lo deberá realizar EL LICITANTE, así como todas las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento del nivel de servicio.
Infraestructura requerida	Técnico y de Operación	El proveedor deberá configurar el o los enlaces MPLS a fin de que se habilite la capacidad de diferenciar el tráfico de voz para darle el tratamiento adecuado (QoS).
Infraestructura requerida	Técnico y de Operación	La mencionada funcionalidad y conectividad, deberán estar disponibles previo al inicio del servicio, para realizar pruebas del servicio integral, incluidas las relativas al flujo de llamadas y el acceso a los sistemas de BANSEFI.

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
 LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
Infraestructura requerida	Técnico y de Operación	EL LICITANTE deberá implementar la infraestructura necesaria para garantizar la transmisión/recepción de los datos propios de la operación bajo un protocolo de encriptación (3DES o AES) entre el centro de contacto y el Centro de Datos de BANSEFI.
Infraestructura requerida	Técnico y de Operación	EL LICITANTE ADJUDICADO deberá considerar los elementos necesarios totales para que el servicio de telefonía opere de forma adecuada, así como de realizar las configuraciones pertinentes.
Infraestructura requerida	Técnico y de Operación	EL LICITANTE ADJUDICADO deberá contar con un enlace dedicado simétrico y redundante de 20 Mbps, para la transmisión de datos y audio, esto dentro de sus instalaciones.
Infraestructura requerida	Técnico y de Operación	EL LICITANTE ADJUDICADO deberá ubicar dentro de sus instalaciones todos los elementos de telecomunicaciones que permitan la interconexión con BANSEFI, procurando la integridad, disponibilidad y continuidad de la información.
Infraestructura requerida	Técnico y de Operación	La infraestructura de EL LICITANTE ADJUDICADO deberá soportar por lo menos 3 túneles activos (VPN).
Infraestructura requerida	Técnico y de Operación	EL LICITANTE deberá de tener una infraestructura para que de manera remota pueda atender las solicitudes de servicio de diferentes áreas; deberá tener al menos a 5 personas resolviendo las incidencias derivadas del Contact Center.
Infraestructura requerida	Técnico y de Operación	EL LICITANTE deberá incluir el equipamiento de comunicaciones necesario para lograr la conexión con la red local del Centro de Datos de BANSEFI en los niveles óptimos de operación.
Infraestructura requerida	Técnico y de Operación	EL LICITANTE deberá disponer de una capacidad instalada para recibir 250 llamadas concurrentes de manera dedicada y exclusiva para el proyecto de BANSEFI. Dimensionar si el conmutador de Telmex es capaz de soportar estas llamadas.
Infraestructura requerida	Técnico y de Operación	EL LICITANTE deberá tener la capacidad, en caso de una contingencia, de desbordar las troncales telefónicas por uno o varios Carriers distintos a los dedicados al proyecto.
Infraestructura requerida	Técnico y de Operación	EL LICITANTE contará con 2 horas máximo para implementar un plan de contingencia que permita garantizar la continuidad del servicio administrado en cuestión, al menos con una capacidad del 50% de la operación cotidiana.
Infraestructura requerida	Técnico y de Operación	EL LICITANTE deberá proporcionar un reporte mensual del consumo de ancho de banda de los enlaces dedicado y VPN.
Infraestructura requerida	Técnico y de Operación	EL LICITANTE deberá demostrar que cuenta con un sistema de energía ininterrumpida y de alta redundancia, para garantizar la continuidad del servicio, hasta por 48 horas, en caso de alguna falla por parte del proveedor de energía eléctrica en las instalaciones de EL LICITANTE ADJUDICADO.

Tabla 27 - Infraestructura de telecomunicaciones.

CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E*-2017**

CENTRO DE DATOS

Com pon ent e	Tipo de reque rimien to	Requerimiento
	Técnico y de Operación	Las instalaciones en las cuales se implementará y recibirá la infraestructura en donde se implementarán los servicios ofertados que forman parte de la solución, deberá contar con las siguientes características: Ser al menos del tipo TIER IV según la estándar TIA.-942 o al menos del tipo ICREA. nivel 4. Que permita realizar cualquier actividad planeada sobre cualquier componente de la infraestructura sin interrupciones en la operación, como lo son mantenimiento preventivo, reparaciones o reemplazo de componentes, agregar o eliminar componentes, realizar pruebas de sistemas o subsistemas, entre otros.
	Técnico y de Operación	Se deberá presentar la documentación que acredite el TIER o ICREA. con el que cuenta el centro de datos ofertado, para lo cual se solicita se adjunte a la propuesta copia del certificado o de la documentación que muestre el cumplimiento expedido y deberá contar con las siguientes características:
	Técnico y de Operación	Deberá contar con piso y techo falso, con sus respectivas escalerillas para guiar cables eléctricos, de red y de fibra óptica con sistema metálico integral de piso falso con pedestales y travesaños Anti – Sismo.
	Técnico y de Operación	Todo el sistema eléctrico deberá estar correctamente aterrizado (tierra física).
	Técnico y de Operación	Deberá contar con cámara plena entre loza y piso falso con una altura mínima de 40 cm para brindar las condiciones de ambientación necesarias y facilitar el aislamiento de cableados eléctricos y de datos, los cuales deberán ser canalizados o separados a través de escalerillas.
	Técnico y de Operación	Deberá contar con sistema contra incendios suficiente para controlar cualquier siniestro dentro del centro de datos ofertado. Deberá activarse automáticamente ante siniestros de incendio, incluso deberá poder activarse y desactivarse manualmente.
	Técnico y de Operación	Deberá contar con Sistema de Monitoreo de la Infraestructura 7X24X365.
	Técnico y de Operación	Deberá contar con Red de señalización audible y visual.
	Técnico y de Operación	Deberá contar con Bomba eléctrica y centrifuga horizontal.
	Técnico y de Operación	Deberá contar con Sistema de Rociadores automáticos.
	Técnico y de Operación	Deberá contar con Red de Tubería Seca

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
 LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
	ción	
	Técnico y de Operación	Deberá contar con Sistema de Nebulización
	Técnico y de Operación	El sistema contra incendios deberá contar con sensores inteligentes de tecnología mixta (humo, infrarrojo, etc.) de manera que identifique problemas antes de que se escale a un incidente, mediante un sistema para detección temprana de humo.
	Técnico y de Operación	Deberá contar con Plan de Contingencia del Comité Interno de Protección Civil, con personal capacitado para atención durante un desastre y/o situación de emergencia con aplicabilidad para la norma ISO14001:2004 e ISO 22301:2012.
	Técnico y de Operación	Deberá contar con Protocolos de Emergencia en el que se indique las acciones a ejecutar durante una emergencia dentro de las instalaciones del licitante.
	Técnico y de Operación	Deberá contar con sistema de almacenamiento de energía (UPS) para el soporte a los equipos conectados dentro del centro de datos, el cual deberá operar ante caídas de voltaje y deberá soportar el equipo hasta que la planta de emergencia entre en operación.
	Técnico y de Operación	El Sistema de UPS deberá ser redundante con capacidad para soportar 100% de carga crítica.
	Técnico y de Operación	El UPS deberá estar instalado en una configuración de solución redundante que permita dar mantenimiento a uno u otros UPS sin necesidad de tener que apagar los equipos del centro de datos.
	Técnico y de Operación	El UPS no deberá rebasar nunca el 90% de la carga que suministra ante situaciones críticas.
	Técnico y de Operación	Deberá contar con una planta. de emergencia para el soporte al UPS del centro de datos con tanque de diésel suficiente para operar continuamente, entendiéndose que será responsabilidad de EL LICITANTE ADJUDICADO mantener de forma ininterrumpida el suministro de energía eléctrica con cargas de combustible (DIESEL) hasta que se regularice el suministro público de energía eléctrica.
	Técnico y de Operación	Las Plantas eléctricas de emergencia deberán contar con tanques de reserva de combustible diésel para atender en cualquier evento que se presente.
	Técnico y de Operación	La planta de Emergencia deberá estar instalada en una configuración de solución redundante, que permita dar mantenimiento a una u otras plantas de emergencia y no tener el riesgo de apagado de los equipos del Centro de Datos ante una falla del suministro eléctrico de la CFE.

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
 LA-006HJO001-E***-2017**

Componente	Tipo de requerimiento	Requerimiento
	Técnico y de Operación	Deberá contar con equipo de aire acondicionado que mantenga la temperatura y la humedad para los equipos. La temperatura deberá estar controlada para que fluctúe entre los 18 y los 22 grados centígrados.
	Técnico y de Operación	El aire acondicionado deberá estar instalado en una configuración de solución redundante, que permita mantener el centro de datos en condiciones de operación aceptables para los equipos de cómputo, ante un evento de falla en cualquiera de los equipos de aire acondicionado con los que cuente el centro de datos.
	Técnico y de Operación	Deberá contar con mecanismos de seguridad al menos del tipo huella dactilar y clave de acceso, ambos para el acceso al centro de datos.
	Técnico y de Operación	Deberá cumplir con controles de acceso estipulados en los Estándares de Seguridad PCI.
	Técnico y de Operación	Deberá contar con Sistema de cámaras digitales en todas las entradas, salidas y pasillos de circulación de todas las áreas.
	Técnico y de Operación	Todas las cámaras están grabando permanentemente (7X24X365).
	Técnico y de Operación	Personal de seguridad con entrenamiento especializado 7X24X365.
	Técnico y de Operación	Sistema de CCTV (Circuito cerrado de TV)
	Técnico y de Operación	Sistema de Grabación por medio de grabación digital y todos se archivan por lo menos 90 días (Cumplimiento del Estándar de Seguridad PCI).
	Técnico y de Operación	La ubicación específica del Centro de Datos ofertado a la Convocante no deberá tener exposición a sitios de alto riesgo tales como gasolineras, refinerías, industrias que manejen sustancias y materiales altamente peligrosos contiguas o colindantes que pongan en riesgo sus instalaciones.
	Técnico y de Operación	Deberá cumplir con los requerimientos de la Normatividad Sísmica.
	Técnico y de Operación	No deberá tener riesgos de inundación, deberá contar con los sistemas pararrayos tipo jaula de Faraday, y deberá contar con medidas de protección física externa.

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
"SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES"
LA-006HJO001-E***-2017**

Com pon en te	Tipo de reque rimien to	Requerimiento
	Técnic o y de Opera ción	Deberá contar con gabinetes o racks que almacenen el equipo designado, éstos deberán contar con cerradura de llave y deberán permanecer cerrados con la misma. Éstos deberán estar debidamente aterrizados tierra física),
Se gur ida d	Técnic o y de Opera ción	Los centros de datos deben estar certificados en ISO 27001 o SAS70/SSAE16/SOC1 Type II

Tabla 28 - Centro de datos.

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
 LA-006HJO001-E***-2017**

EQUIPO DE ESCRITORIO

Tipo de requerimiento	Requerimiento
Técnico y de Operación	EL LICITANTE deberá proporcionar equipo de cómputo a su personal con las siguientes especificaciones mínimas: Procesador: Intel Core i7 o equivalente, Séptima generación, Velocidad de 3.0 GHz., Velocidad de FSB: 1333 MHz. Memoria RAM: 8 GB Disco Duro: 80 TB Tarjeta de Red: Ethernet 10/100/1000 Sistema Operativo: Windows 7 o superior
Técnico y de Operación	EL LICITANTE ADJUDICADO deberá considerar los aparatos telefónicos indispensables para la operación del servicio.
Técnico y de Operación	EL LICITANTE deberá proporcionar equipo de comunicaciones unificadas con las siguientes especificaciones mínimas:

Tabla 29 - Equipo de escritorio.

INSTALACIONES DE ÁREA DE TRABAJO

Requerimiento
Asimismo, EL LICITANTE ADJUDICADO deberá de instalar un sistema de circuito cerrado con todos sus elementos, el cual permita monitorear el servicio en tiempo real, con una disponibilidad de 24 horas, 365 días del año; las cámaras a considerar deberán contar con 3 MP. de resolución como mínimo. EL LICITANTE ADJUDICADO instalará los equipos que sean necesarios, para cubrir el área de trabajo y exterior.
EL LICITANTE ADJUDICADO, deberá de ubicar dentro de sus instalaciones un equipo biométrico para el control de asistencia con huella dactilar y fotografía, lo anterior con el fin de validar la asistencia de su personal; BANSEFI podrá en cualquier momento durante la vigencia del contrato realizar visitas periódicas a las instalaciones de EL LICITANTE ADJUDICADO con el objeto de verificar el cumplimiento de los requerimientos del servicio.
Que el Licitante Adjudicado cuente dentro de sus instalaciones donde se encuentre el centro de contacto con un sistema de circuito cerrado de video, para garantizar la supervisión, disciplina y seguridad de los recursos que prestan el servicio.
Deberá contar con medidas de protección física externa que lo mantenga seguro contra robo y actos vandálicos.
Deberá contar con sistemas de alarmas de seguridad y salidas de emergencia.
El sistema de tierra interno deberá permitir aterrizar los dispositivos de cómputo y telecomunicaciones, racks y/o gabinetes y demás equipos necesarios.
Durante la fase de evaluación de las ofertas, BANSEFI se reserva el derecho de realizar una visita a las instalaciones al centro de datos del Licitante para verificar el cumplimiento de las características de su infraestructura ofertada.
La ubicación de donde se deberá ofrecer el servicio deberá contar con instalaciones en la CDMX, así como una redundancia fuera de la zona metropolitana pero dentro de la república mexicana.

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
 LA-006HJO001-E***-2017**

Requerimiento

BANSEFI podrá requerir a EL LICITANTE ADJUDICADO el uso de una Infraestructura tecnológica específica para la prestación del Servicio Administrado, cuando sea necesario garantizar la compatibilidad técnica con la infraestructura propia de los servicios de BANSEFI.

Tabla 30 - Instalaciones del área de trabajo.

APÉNDICE F. RELACIÓN DE PENALIZACIONES

Concepto	Cumplimiento	Penalización
BANSEFI podrá solicitar información referente a los diferentes servicios y subservicios durante la vigencia del contrato a través del mecanismo definido al inicio del contrato, mismo que establecerá el plazo entre ambas partes. La información que podrá solicitar BANSEFI será definida al inicio del contrato	El plazo acordado por ambas partes	2% sobre la facturación mensual del subservicio (s) asociado (s) al concepto, por cada día de atraso.
BANSEFI podrá solicitar modificaciones al IVR durante la vigencia del contrato a través del mecanismo definido al inicio del contrato, mismo que establecerá el plazo entre ambas partes.	El plazo acordado por ambas partes	2% sobre la facturación mensual del subservicio (s) asociado (s) al concepto, por cada día de atraso.
Entrega mensual de grabaciones	Entrega mensual del respaldo y grabaciones durante los 10 días naturales posteriores al mes concluido.	2% sobre la facturación mensual del subservicio de contact center, por cada día de atraso.
Reporte de indisponibilidad del servicio	Entrega del reporte documentando detalladamente tres días hábiles después del incidente	2% sobre la facturación mensual del subservicio afectado, por cada día de atraso.
Entregables durante la fase de habilitación	Durante la fase de habilitación son: Memoria Técnica de cumplimiento de la infraestructura (Ent 005) y Acta de entrega y puesta en marcha de los servicios y subservicios. (Ent 008)	2% sobre la facturación del periodo de habilitación, por cada día de atraso.
Entregables durante la fase de Operación	Todos los comprendidos en la fase de operación conforme al APÉNDICE A. ENTREGABLES DEL SERVICIO (MECANISMOS DE COMPROBACIÓN, SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS Y EFECTIVAMENTE PRESTADOS):	2% sobre la facturación del mes en cuestión, por cada día de atraso.

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
"SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES"
LA-006HJO001-E***-2017**

**ANEXO 16
MODELO DE PROPUESTA ECONÓMICA**

CIUDAD DE MÉXICO A _____ DE _____ 2017.

**BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS,
SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO,
INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO**

Av. Río de la Magdalena No. 115
Colonia Tizapán San Ángel
Delegación Álvaro Obregón
C.P. 01090, Ciudad de México

P R E S E N T E

En relación a la Convocatoria LA-006HJO001-E270-2017, relativa al "SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES" a nombre de (nombre del licitante) a continuación me permito desglosar el costo que ofertamos:

Etapa	Servicio	Subservicio	Componente	Precio unitario
Habilitación	Todos		Habilitación de la infraestructura de telecomunicaciones	
Habilitación	Todos		Habilitación de la infraestructura en el centro de datos	
Habilitación	Todos		Habilitación de bases de datos	
Habilitación	Contact center	General	Habilitación de los equipos de escritorio	
Habilitación	Contact center	General	Habilitación de las instalaciones en el área de trabajo (contact center)	
Habilitación	Contact center	General	Habilitación de la herramienta de telefonía	
Habilitación	Contact center	Mesa de servicios tecnológicos	Habilitación de la herramienta ITSM	
Habilitación	Contact center	Centro de atención a clientes BANSEFI	Habilitación de la herramienta de gestión de clientes	
Habilitación	Evaluación y mejora en la calidad de los servicios	Análisis, diseño y gestión de la implantación de iniciativas de mejora en clientes BANSEFI	Habilitación de la herramienta de BI	
Operación	Contact center	Mesa de servicios tecnológicos	Operación mensual según lo descrito en la sección Operación de Mesa de Servicio tecnológico (con un máximo adicional del 10% del volumen mensual sin costo extra para BANSEFI)	
Operación	Contact center	Mesa de servicios tecnológicos	Paquete de operación del 10% adicional sobre el volumen de operación mensual	

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
 LA-006HJO001-E***-2017**

Etapa	Servicio	Subservicio	Componente	Precio unitario
Operación	Contact center	Centro de atención a clientes BANSEFI	Operación mensual según lo descrito en la sección Operación de Centro de atención a clientes (con un máximo adicional del 10% del volumen mensual sin costo extra para BANSEFI)	
Operación	Contact center	Centro de atención a clientes BANSEFI	Paquete de operación del 10% adicional sobre el volumen de operación mensual	
Operación	Contact center	Centro de atención a sucursales (CAS)	Operación mensual según lo descrito en la sección Operación Centro de atención a sucursales (con un máximo adicional del 10% del volumen mensual sin costo extra para BANSEFI)	
Operación	Contact center	Centro de atención a sucursales (CAS)	Paquete de operación del 10% adicional sobre el volumen de operación mensual	
Operación	Evaluación y mejora en la calidad de los servicios	Análisis, diseño y gestión de la implantación de iniciativas de mejora en clientes BANSEFI	Operación bimestral según lo descrito en la sección operación de Análisis, diseño y gestión de la implantación de iniciativas de mejora en clientes	
Todas	Unidad de Soporte Extendido		Con la finalidad de determinar el costo de la USE se solicita por favor indicar el precio diario por el perfil PE05 Director de Proyecto	
Todas	Unidades de Soporte Extendido		Con la finalidad de determinar el costo de la USE se solicita por favor indicar el precio diario por el perfil PE06 Coordinador del servicio	
Todas	Unidades de Soporte Extendido		Con la finalidad de determinar el costo de la USE se solicita por favor indicar el precio diario por el perfil PE10 Supervisor de Contact Center	
Todas	Unidades de Soporte Extendido		Con la finalidad de determinar el costo de la USE se solicita por favor indicar el precio diario por el perfil PE14 Supervisor de mesa de servicios	
Todas	Unidades de Soporte Extendido		Con la finalidad de determinar el costo de la USE se solicita por favor indicar el precio diario por el perfil PE17 Administrador de configuraciones	
Todas	Unidades de Soporte Extendido		Con la finalidad de determinar el precio unitario de las USE se solicita obtener el promedio del precio diario de los perfiles PE05, PE06, PE10, PE14 y PE17. Favor de multiplicar éste monto por 20.	
Todas	Unidad de Soporte Extendido Tecnológico		Con la finalidad de determinar el costo de las USET, se solicita por favor indicar el precio mensual de la HERRAMIENTA DE TELEFONÍA	

CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E*-2017**

Etapa	Servicio	Subservicio	Componente	Precio unitario
Todas	Unidad de Soporte Extendido Tecnológico		Con la finalidad de determinar el costo de las USET, se solicita por favor indicar el precio mensual de la HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CLIENTES	
Todas	Unidad de Soporte Extendido Tecnológico		Con la finalidad de determinar el costo de las USET, se solicita por favor indicar el precio mensual de la HERRAMIENTA ITSM	
Todas	Unidad de Soporte Extendido Tecnológico		Con la finalidad de determinar el costo de las USET, se solicita por favor indicar el precio mensual de la HERRAMIENTA DE BI	
Todas	Unidad de Soporte Extendido Tecnológico		Con la finalidad de determinar el precio unitario de las USE se solicita obtener el promedio del precio mensual de las HERRAMIENTAS DE TELEFONÍA, GESTIÓN DE CLIENTES, ITSM y BI	
Subtotal				

Indicar que el Importe cotizado es fijo hasta el término de la vigencia del contrato, en su caso.
Indicar que el Importe es en MONEDA NACIONAL.
Los precios unitarios deberán indicar hasta 2 decimales.
INDICAR EL TOTAL CON LETRA ANTES DE IVA.

 NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017

ANEXO 17
MODELO DE CONTRATO

CONTRATO DE ADQUISICIÓN DE BIENES, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, EL BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS, SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO, INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO, EN ADELANTE “BANSEFI”, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL(LA) _____, EN SU CARÁCTER DE _____ Y APODERADO(A), Y POR LA OTRA, _____, EN ADELANTE “EL PROVEEDOR”, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL (LA) _____, EN SU CARÁCTER DE _____, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS, Y EN EL ENTENDIDO DE QUE TANTO A “BANSEFI” COMO A “PRESTADOR DEL SERVICIO” SE LES DENOMINARÁ EN FORMA CONJUNTA COMO “LAS PARTES”:

DECLARACIONES.

I.1 Declara BANSEFI que:

I.2 Que es una entidad paraestatal de la Administración Pública Federal, en los términos de los artículos 3º fracción II y 46 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; creada como una Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo constituida en términos de su Ley Orgánica, publicada en el Diario Oficial de la Federación con fecha 1º de junio de 2001, de su Reglamento Orgánico y por decreto expedido por el Ejecutivo Federal publicado en el Diario Oficial de la Federación con fecha 29 de noviembre de 2001, e inscrito en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal en el folio mercantil número 245,433, el 7 de diciembre del mismo año.

I.3 Que cuenta con Registro Federal de Contribuyentes es BAN500901167.

I.4 Que el (la) _____, en su carácter de _____ y _____, tiene plena capacidad legal, facultades y poderes para celebrar este documento en su representación, obligándolo en los términos del mismo, como lo acredita en la escritura pública número _____ de fecha _____, otorgada ante la fe del Licenciado _____, Notario Público número _____ del _____, quien manifiesta, bajo protesta de decir verdad, que las facultades que ostenta no le han sido modificadas ni revocadas en forma alguna.

I.5 Que para el cumplimiento de sus objetivos requiere la contratación para la adquisición de bienes _____.

I.6 Que para obtener las mejores condiciones de calidad y precio en los bienes a que se refiere la declaración anterior y en cumplimiento del artículo 26 fracción __, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **BANSEFI** celebró el Procedimiento de _____ Número _____, relativo a la Adquisición de _____, en los términos de la Convocatoria (LA CONVOCATORIA), de la cual resultó la asignación del presente Contrato a “**EL PROVEEDOR**”, según Acta de Fallo de fecha ____ de _____ 2017. Dichos documentos se agregan al presente Contrato en lo sucesivo “**EL CONTRATO**” como **ANEXO A**, para formar parte integrante del mismo.

I.7 Que para todos los efectos relacionados con “**EL CONTRATO**”, señala como domicilio el ubicado en Río de la Magdalena número 115, Colonia Tizapán San Ángel, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01090, en la Ciudad de México.

I.8 Que para cubrir las erogaciones que se deriven de “**EL CONTRATO**”, cuenta con disponibilidad de recursos, conforme a la suficiencia presupuestal debidamente autorizada, bajo el ID _____ en el Sistema de Administración de Recursos Empresariales (SARE), bajo la partida _____,

I.9 Que la solicitud para el inicio del procedimiento de _____, para la adquisición objeto de “**EL CONTRATO**”, fue formulada por _____, adscrito a _____, a través del oficio número _____, de fecha _____, el cual conforme a sus funciones y por ser el área requirente, proporcionó los documentos que soportan su realización,

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017**

tales como la disponibilidad específica de recursos financieros, justificación de la necesidad de adquirir los bienes, constancia de no existencia de bienes, cuestionario técnico, investigación de mercado, los nombres de los servidores públicos responsables de administrar y verificar el cumplimiento de **“EL CONTRATO”**, así como de la recepción y aceptación de los bienes, y los términos en que se realizará dicha administración y verificación, además proporcionó los anexos con los requerimientos técnicos, en donde se describen las características, especificaciones, lugar, plazo y forma de la entrega de los bienes; así como la forma de realizar los trámites y condiciones de pago y la aplicación de penalizaciones por atraso en el inicio o incumplimiento.

I.10 Que el dictamen de la evaluación de la propuesta técnica y de la opinión de la propuesta económica, fue elaborado con fecha ____, por el _____, el cual contiene el análisis y evaluación de las propuestas técnica y económica y emitió su opinión sobre esta última considerando el presupuesto asignado.

I.11 Que la Dirección Jurídica de Negocios de la Dirección General Adjunta Jurídica, revisó los aspectos jurídicos de **“EL CONTRATO”**, con base en la información y documentación que le fue proporcionada y los aspectos de carácter administrativo, técnico, presupuestal, financiero, económicos y demás cuestiones relacionadas con la contratación, incluido el contenido de los anexos, fueron revisados por el área contratante, el área requirente, usuaria y técnica correspondientes.

I.12 Que de conformidad con el artículo 36 Bis, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y en virtud de que **“EL PROVEEDOR”**, garantizó las mejores condiciones legales, técnicas y económicas, relacionadas con el objeto de **“EL CONTRATO”**, por lo que **“BANSEFI”** determinó adjudicarle **“EL CONTRATO”**.

I.13 Que hizo saber a **“EL PROVEEDOR”** el contenido del “Oficio Circular por el que se establece el procedimiento que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y las entidades federativas que realicen contrataciones con recursos federales, previo a la formalización de los Contratos o pedidos que sean celebrados bajo el ámbito de las leyes de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, para verificar que los proveedores o contratistas están al corriente en sus obligaciones fiscales” publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de septiembre del 2008, y de la obligación que tiene **“EL PROVEEDOR”** de presentar a **BANSEFI** el “acuse de recepción” de la solicitud de opinión realizada al Servicio de Administración Tributaria (SAT), para los efectos contenidos en dichas disposiciones.

II. Declara **“EL PROVEEDOR”** que:

II.1 Que es una persona moral, legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas como lo acredita con la escritura pública número _____ fecha _____, otorgada ante la fe del (la) Licenciado(a) _____, Notario Público no. ____ de _____, e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del _____ bajo el folio mercantil _____, y que tiene por objeto social _____.

II.2 Que el C. _____, en su carácter de _____ cuenta con poderes amplios y suficientes, para suscribir **“EL CONTRATO”** y obligar a su representada en los términos del mismo, lo que acredita con la escritura pública _____ de fecha _____, otorgada ante la fe del (a) Lic. _____, Notario Público no. ____ del _____, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del _____ en el Folio _____ y se identifica con _____, expedida por _____; que bajo protesta de decir verdad declara que dicha personalidad no le ha sido revocada, limitada, ni modificada en forma alguna y se identifica con _____ expedidas por _____.

II.3 Que cuenta con Registro Federal de Contribuyentes número _____, manifestando que se encuentra al corriente de sus obligaciones fiscales, como lo acredita con la opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales número de folio _____ de fecha _____.

II.4 Que cuenta con todas las licencias, permisos, certificaciones y autorizaciones vigentes que se requieren

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017**

para la celebración de este contrato.

II.5 Que es una sociedad que cuenta con conocimientos y experiencia en la venta de los bienes objeto de este Contrato, que conoce plenamente las necesidades de los mismos; que ha considerado todos los factores que intervienen en su realización, que cuenta con los elementos técnicos, administrativos y financieros, así como con el personal especializado, con experiencia y herramientas suficientes para proporcionar eficazmente los trabajos.

II.6 Que la entrega de los bienes materia del “**EL CONTRATO**”, la realizará de manera independiente, en las instalaciones de **BANSEFI**, por lo que reconoce que el presente instrumento constituye exclusivamente la contratación para la adquisición de bienes materia del contrato y, de ninguna manera, genera derechos de carácter laboral.

II.7 Que la celebración y otorgamiento de “**EL CONTRATO**” y el cumplimiento de sus obligaciones en virtud del mismo no requieren ningún consentimiento, aprobación, orden o autorización por parte de ninguna agencia ni autoridad gubernamental ni ningún registro, declaración o presentación de ningún documento ante ella, excepto los que se requieran para el cumplimiento de “**EL CONTRATO**”.

II.8 Que la celebración y otorgamiento del presente Contrato, ni el cumplimiento de sus obligaciones conforme al mismo, violarán o entrarán en conflicto, conformarán una violación o incumplimiento, o darán lugar al vencimiento anticipado de cualquier obligación o cualquier disposición de sus documentos constitutivos o cualquier Contrato o documento del que sea parte o por el que esté obligado, salvo en los casos en que dicho conflicto, violación, incumplimiento o vencimiento anticipado no afecte en forma adversa, individualmente o en conjunto, su capacidad para cumplir con sus obligaciones conforme al presente Contrato.

II.9 Que bajo protesta de decir verdad toda la documentación e información que ha entregado para la firma de este Contrato es correcta y verdadera.

II.10 Que bajo protesta de decir verdad manifiesta que conoce plenamente el contenido de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, y que su apoderado, o alguno de los socios o accionistas de la empresa que representa, no desempeñan un empleo, cargo o comisión en el servicio público, ni se encuentran inhabilitados para ello, así como que “**EL PROVEEDOR**” no se encuentra en alguno de los supuestos del artículo 29 fracción VIII, 50 fracción IV de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, ni en el antepenúltimo párrafo del artículo 60 del mismo ordenamiento.

II.11 Que para todos los efectos relacionados con “**EL CONTRATO**”, señala como domicilio el ubicado en _____

En razón de las anteriores declaraciones, **LAS PARTES** convienen en otorgar las siguientes:

CLÁUSULAS.

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente contrato consiste en la adquisición de los bienes muebles (en adelante “bienes” por parte De “**BANSEFI**” consistentes en _____ de conformidad con el Anexo Técnico de LA CONVOCATORIA.

La referida contratación para la adquisición de bienes se llevará a cabo en los términos y características que se describen en los **ANEXOS A, B y C** de este **CONTRATO**.

Se agrega al presente Contrato la información a la que se refiere el **CAPÍTULO QUINTO** denominado “De los lineamientos para promover la agilización del pago a proveedores” en su artículo **QUINTO** apartado **CUARTO**, del “**ACUERDO** por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de septiembre de 2010, para efectos del presente Contrato “los **LINEAMIENTOS**”, información contenida en el **ANEXO**

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
 LA-006HJO001-E***-2017**

C.

Con base en lo anterior, formarán parte integrante del presente Contrato los siguientes anexos:

Nombre	Anexo
CONVOCATORIA; Junta de Aclaraciones -en su caso- y Fallo	<u>ANEXO A</u>
Propuesta Técnica y Económica de EL PROVEEDOR	<u>ANEXO B</u>
Información de conformidad con el artículo Quinto de los LINEAMIENTOS	<u>ANEXO C</u>

SEGUNDA. ENTREGA DE LOS BIENES.

EL PROVEEDOR se obliga a entregar los bienes mencionados en la Cláusula **PRIMERA** de “**EL CONTRATO**” con toda diligencia y conforme a los Anexos del mismo, estableciéndose como parámetros de cumplimiento y pericia cuando menos los que regularmente se manejan en el mercado, obligándose a aportar toda su experiencia y capacidad, dedicando todo el tiempo que sea necesario para dar cumplimiento a “**EL CONTRATO**” y, cuidando que no sufra menoscabo alguno la imagen, ni el prestigio de “**BANSEFI**”.

Con base en lo anterior, “**EL PROVEEDOR**” será el único responsable por cualquier carga, gravamen u obligación de cualquier índole, en los que se vea involucrado “**BANSEFI**”, a consecuencia de una deficiente asesoría, planeación, ejecución, acciones u omisiones imputables a “**EL PROVEEDOR**” o a su personal, por lo que desde ahora y para siempre, exonera y se compromete a mantener libre de responsabilidad civil, penal, fiscal, laboral o de cualquier otra índole, presente y futura a “**BANSEFI**”, sus empleados, apoderados y representantes, por cualquier conflicto que pudiera originar por su parte, obligándose a indemnizar a “**BANSEFI**”, por cualquier daño o perjuicio que esto le pudiera ocasionar, independientemente de las acciones civiles, penales o de cualquier otra índole que llegase a ejercitar “**BANSEFI**”, en contra de “**EL PROVEEDOR**” y/o su personal.

TERCERA. INFORMES Y ENTREGABLES.

“**EL PROVEEDOR**” deberá proporcionar en cualquier tiempo a **BANSEFI**, previa solicitud que realice, un informe respecto del avance y resultado de la entrega de los bienes, sin perjuicio de que el segundo requiera del primero, en cualquier tiempo, aquella información que estime necesaria, para cumplir con la solicitud.

Asimismo, “**EL PROVEEDOR**”, en su caso deberá proporcionar a “**BANSEFI**” los siguientes entregables: Los formatos, y papelería que llegue a utilizar “**EL PROVEEDOR**” para la entrega de los bienes materia de “**EL CONTRATO**” son de su absoluta responsabilidad y se obliga a sacar en paz y a salvo a “**BANSEFI**” de cualquier mal uso que se le pueda dar a los documentos bajo su custodia.

De conformidad con lo establecido por el artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, no se tendrán por recibidos los bienes, si no existe la aceptación de conformidad en la entrega de los bienes, por parte del personal autorizado de **BANSEFI**.

CUARTA. VALOR DE EL CONTRATO.

EN CASO DE CONTRATO CERRADO

BANSEFI se obliga a pagar a **EL PROVEEDOR** por la adquisición de los bienes materia del presente contrato, un importe de \$_____ (_____) más el Impuesto al Valor Agregado

Los costos unitarios de los bienes materia de este contrato son los siguientes:

EN CASO DE CONTRATO ABIERTO

BANSEFI se obliga a pagar a **EL PROVEEDOR** por la adquisición de los bienes materia del presente contrato, un

CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E*-2017**

importe mínimo de \$ _____ (_____) más el Impuesto al Valor Agregado y hasta un importe máximo de \$ _____ (_____) más el Impuesto al Valor Agregado.

Los costos unitarios de los bienes materia de este contrato son los siguientes, conforme a la Propuesta Económica de **“EL PROVEEDOR”**:

Si **“EL PROVEEDOR”** entrega bienes de mayor valor o volumen de lo indicado, independientemente de la responsabilidad en que incurra por dicha entrega de dichos bienes, no tendrá derecho a reclamar pago alguno por ello.

Tratándose de pagos en exceso que haya recibido **“EL PROVEEDOR”** se estará a lo previsto por el tercer párrafo del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Asimismo **LAS PARTES** acuerdan en que no se otorgarán anticipos y que el costo de los bienes objeto de **“EL CONTRATO”** será fijo y único, durante la vigencia del mismo, por lo que se considerará incluido cualquier otro gasto directo e indirecto asociado a los bienes.

QUINTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO

El pago se realizará en términos de LA CONVOCATORIA, conforme a lo siguiente:

Los pagos se efectuarán mediante transferencia bancaria en la cuenta cuyos datos proporciona **“EL PROVEEDOR”** y que se menciona a continuación.

Banco:
Sucursal:
Clabe:
Número de Cuenta:
Titular de la cuenta:

“EL PROVEEDOR” manifiesta que son correctos los datos que proporciona, por lo que excluye a **“BANSEFI”**, de cualquier tipo de responsabilidad que llegare a originarse, en el caso de que exista error alguno en el depósito respectivo. El solo comprobante de transferencia, liberará a **“BANSEFI”** de cualquier responsabilidad de pago.

En caso de existir la aplicación de penas convencionales el pago de la factura quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que **“EL PROVEEDOR”** deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso. En el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

“EL PROVEEDOR” deberá presentar a **“BANSEFI”** tanto la factura electrónica (CFDI) como su archivo XML correspondiente para solicitar el trámite de pago de la factura. La presentación podrá realizarla mediante correo electrónico dirigido a _____ en atención a _____ al correo electrónico _____, o a quien legalmente los sustituya en su cargo o funciones, o bien de forma impresa entregándolas directamente a los servidores públicos anteriormente referidos dentro del horario de oficina de ___ a ___ horas y en el domicilio señalado por **“BANSEFI”** en LA CONVOCATORIA.

Las facturas junto con los documentos que presente **“EL PROVEEDOR”** deberán ser validados por los servidores públicos designados para su recepción, en lo siguiente: a) que cumplan con los requisitos fiscales y b) que los bienes hayan sido recibidos a satisfacción en términos del presente contrato, así como que se cumpla con los demás requisitos que establezcan las disposiciones aplicables, para que se proceda a la liberación del pago

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017**

correspondiente, el cual deberá de contar con el visto bueno del administrador de **“EL CONTRATO”**.

“EL PROVEEDOR” deberá emitir la factura conforme a los requisitos administrativos y fiscales correspondientes, en las cuales se deberá requisitar el nombre, firma y cargo de la persona que recibe así como el sello correspondiente.

En caso de que la factura entregada por **“EL PROVEEDOR”** para su pago, presenten errores o deficiencias, **“BANSEFI”**, dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, indicará a **“EL PROVEEDOR”** las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurre a partir de la devolución y hasta que **“EL PROVEEDOR”** presente las correcciones, no se computará para efectos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En el caso de que **“EL PROVEEDOR”**, se incorpore al programa de cadenas productivas del Gobierno Federal, deberá manifestar por escrito su consentimiento para ceder sus derechos de cobro para que **“BANSEFI”**, esté en posibilidad de realizar operaciones de factoraje o descuento electrónico con intermediarios financieros.

SEXTA. OBLIGACIONES DE “BANSEFI”.

En adición a las demás obligaciones previstas en este Contrato y sus Anexos, **“BANSEFI”** se obliga a:

- a) Pagar a **“EL PROVEEDOR”** los importes a que este último tenga derecho y que le haya facturado a **“BANSEFI”**.
- b) Entregar a **“EL PROVEEDOR”** la documentación y la información necesarias para que este último esté en posibilidades de entregar los bienes.

SÉPTIMA. OBLIGACIONES DE “EL PROVEEDOR”.

En adición a las demás obligaciones previstas en este Contrato y sus Anexos, **“EL PROVEEDOR”** se obliga a:

- a) Entregar a **“BANSEFI”** los bienes de conformidad con lo establecido en el presente Contrato y sus Anexos.
- b) Contar con los permisos y recursos humanos, económicos y tecnológicos necesarios para realizar las actividades objeto del presente Contrato.
- c) Entregar a **“BANSEFI”** los reportes que éste le solicite, con relación al cumplimiento de este Contrato.
- d) Cumplir y llevar a cabo las medidas correctivas establecidas por **“BANSEFI”** en caso de que los bienes sean entregados en forma distinta a los pactados en el presente Contrato y sus Anexos.
- e) Observar las Disposiciones legales y lo establecido en los Anexos de éstas que resulten aplicables a este Contrato, así como aceptar por parte de **“BANSEFI”** la práctica de auditorías y/o de revisiones que tengan por objeto verificar el grado de cumplimiento de este contrato y/o las que deriven de las Autoridades Competentes en ejercicio de sus funciones en términos de las Leyes que les rigen.
- f) Pagar los impuestos que le correspondan en términos de la legislación fiscal.

OCTAVA.- GARANTÍAS.

1.- FIANZA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DIVISIBLE O INDIVISIBLE SEGÚN LA CONVOCATORIA

“EL PROVEEDOR” se obliga a garantizar el cumplimiento de las obligaciones a su cargo derivadas del presente contrato, mediante fianza expedida por compañía autorizada a favor del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo por un importe del 10% (diez por ciento) del monto total de **“EL CONTRATO”** antes del Impuesto al Valor Agregado, la cual deberá entregar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma de **“EL CONTRATO”** y deberá estar vigente hasta la total aceptación del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo, de los bienes objeto del presente contrato; garantía que deberá otorgarse conforme al modelo de cumplimiento, establecido en el Anexo _____ de **LA CONVOCATORIA**.

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
"SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES"
LA-006HJO001-E***-2017**

2.- PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL, (EN CASO DE RESULTAR APLICABLE)

En el caso de que se modifique el monto, plazo o vigencia del contrato las garantías otorgadas deberán ajustarse a los cambios realizados.

Asimismo, una vez cumplidas las obligaciones de **EL PROVEEDOR** a satisfacción de **BANSEFI**, la unidad administrativa responsable _____ procederá inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales, para que se dé inicio a los trámites para la cancelación de la garantía de cumplimiento del contrato.

NOVENA. PENA CONVENCIONAL Y DEDUCCIONES.

Con base en el artículo 53 párrafo primero de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la pena convencional se aplicará por atraso en la entrega de los bienes a razón de _____

La pena antes establecida por atraso en el cumplimiento en la entrega de los bienes se impondrá sin perjuicio del derecho que tiene "**BANSEFI**" de optar por el cumplimiento de "**EL CONTRATO**" o rescindirlo. Además de pagar la pena convencional, "**EL PROVEEDOR**" deberá de cumplir con la obligación convenida. Asimismo, "**EL PROVEEDOR**" acepta expresamente estar de acuerdo en que los importes que se apliquen como pena convencional por el atraso en la entrega de los bienes, los cubrirá previa notificación que le efectúe **BANSEFI** y dentro de un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles, mediante pago en efectivo (si es menor a \$1,000.00) o con cheque certificado o de caja, a nombre del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo si es mayor a dicha cantidad.

El pago por la adquisición de los bienes materia de este "**CONTRATO**" quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que "**EL PROVEEDOR**" deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso, de acuerdo al artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

La modificación del plazo pactado en "**EL CONTRATO**" para la entrega de los bienes sólo procederá por caso fortuito, fuerza mayor o causas atribuibles a "**BANSEFI**", la cual deberá dejar constancia que acredite dichos supuestos en el expediente de contratación respectivo. En este supuesto no procederá aplicar a "**EL PROVEEDOR**" penas convencionales por atraso. La modificación del plazo por caso fortuito o fuerza mayor podrá ser solicitada por "**EL PROVEEDOR**" o por "**BANSEFI**".

En caso de que "**EL PROVEEDOR**" no obtenga la prórroga de referencia, por ser causa imputable a éste el atraso, se hará acreedor a la aplicación de las penas convencionales.

Si "**EL PROVEEDOR**" incumple con sus obligaciones por motivos diferentes a atrasos, se sujetará al procedimiento de rescisión del contrato, conforme al procedimiento establecido en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en ningún caso se aceptará la estipulación de penas convencionales a cargo de "**BANSEFI**".

Iniciado un procedimiento de conciliación, "**BANSEFI**", bajo su responsabilidad, podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

"**EL PROVEEDOR**" quedará obligado ante "**BANSEFI**" a responder de los defectos y vicios ocultos de los bienes, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en "**EL**

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017**

CONTRATO”, y en la legislación aplicable.

La aplicación de la pena convencional se sujetará a lo establecido en los artículos 95 y 96 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Asimismo, la unidad administrativa requiriente _____, con el apoyo de la unidad administrativa del área contratante _____ de **BANSEFI**, en su caso, será el área que efectuará el cálculo correspondiente, en términos de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios por parte de **BANSEFI** y del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DEDUCTIVAS

Asimismo, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 53 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, se aplicarán deducciones al pago de los bienes, que sean entregados de manera parcial o deficiente, a razón del ____%, de conformidad con el numeral ____ de LA CONVOCATORIA

“**BANSEFI**” se reserva el derecho de tomar las acciones pertinentes dentro del marco legal, es decir, podrá cancelar total o parcialmente conceptos entregados de manera parcial o deficiente o bien rescindir el contrato.

Los montos a deducir se deberán aplicar en la factura que “**EL PROVEEDOR**” presente para su cobro, inmediatamente después de que el Administrador del contrato, con el apoyo del área contratante tenga cuantificada la deducción correspondiente.

DÉCIMA.- SUBCONTRATACIÓN.- “LAS PARTES” acuerdan que “**EL PROVEEDOR**” no podrá subcontratar la entrega de los bienes objeto de “**EL CONTRATO**”, siendo el único responsable ante “**BANSEFI**” del cumplimiento en la entrega de los bienes.

DÉCIMA PRIMERA. RELACIONES LABORALES.

Queda expresamente pactado que “**EL PROVEEDOR**”, en su carácter de empresa establecida cuenta y trabaja con todos los elementos propios y suficientes para entregar los bienes y cumplir con sus obligaciones legales y contractuales en general y laborales en particular, por lo que todas las obligaciones derivadas del contrato de trabajo del personal que emplee para la entrega de los bienes objeto de “**EL CONTRATO**”, estarán a cargo de “**EL PROVEEDOR**” quien no tiene el carácter de intermediario y “**BANSEFI**” no adquiere la calidad de patrón directo o sustituto del personal de “**EL PROVEEDOR**” quien será el único responsable del cumplimiento de las obligaciones laborales y de seguridad social derivadas de las relaciones existentes con su personal, sin que la enumeración se entienda restrictiva sino simplemente enunciativa, estarán a cargo de “**EL PROVEEDOR**” todos los pagos por concepto de salarios; cuotas obrero-patronales al Instituto Mexicano del Seguro Social; retención del Impuesto Sobre la Renta; pago de cuotas al Instituto de Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores; así como el otorgamiento de todas y cada una de las prestaciones de trabajo a que el personal destinado a su servicio tenga derecho con motivo del contrato individual o colectivo, según el caso que lo ligue a “**EL PROVEEDOR**”.

Queda asimismo pactado que todas las obligaciones, responsabilidades y en general las indemnizaciones que por riesgos civiles, de trabajo y por realización de las actividades y la entrega de los bienes puedan resultar del contrato de trabajo o de la ley, serán a cargo exclusivamente de, “**EL PROVEEDOR**” quien al efecto se obliga a responder ante su personal y a rembolsar e indemnizar en su caso a **BANSEFI**, de cualquier erogación que por este concepto haga y no obstante lo pactado llegare a hacer.

En caso de urgencia por la cual “**BANSEFI**” tuviera que contestar cualquier demanda o reclamación a que se refiere el párrafo anterior de la presente Cláusula, “**EL PROVEEDOR**” se obliga a rembolsar a “**BANSEFI**” los gastos, honorarios y erogaciones razonables y justificados, en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a su requerimiento, so pena de considerarse como un incumplimiento de “**EL CONTRATO**”.

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017**

DÉCIMA SEGUNDA. CONFIDENCIALIDAD.

EL PROVEEDOR se obliga a no divulgar por medio de publicaciones, conferencias, informes o por cualquier otra forma, la información y documentación que obtenga o a la que pudiera tener acceso por virtud de la entrega de los bienes objeto de LA CONVOCATORIA y del contrato correspondiente, sin la autorización expresa y por escrito de **BANSEFI**, toda vez que dichos datos y resultados pertenecen en forma exclusiva a **“BANSEFI”**.

Ambas partes convienen en considerar información confidencial para efectos de **“EL CONTRATO”** a toda aquella relacionada con las actividades propias de **BANSEFI**, así como la relativa a sus funcionarios, empleados, consejeros, asesores, donatarios y donantes, incluyendo sus consultores.

De la misma manera convienen que la información confidencial a que se refiere este numeral puede estar contenida en documentos, fórmulas, cintas magnéticas, programas de computadora, disquetes, discos compactos, accesorios electrónicos o cualquier otro material que tenga información jurídica, operativa, técnica, financiera, de análisis, compilaciones, estudios, gráficas o cualquier otro similar. También será considerada información confidencial, toda aquella proporcionada y/o generada por **BANSEFI** que no sea del dominio público y/o del conocimiento de las autoridades o aquella a la que las leyes le atribuyan el carácter de confidencial o que no deba darse a conocer por cualquier causa a terceros.

Así mismo, **“EL PROVEEDOR”** se compromete a no violar el secreto profesional, y a no divulgar ni dar a conocer los datos o documentos que se proporcionen, ni dar informes a terceros, sin la previa autorización de **BANSEFI**, ni a revelar o reproducir en forma total o parcial cualquier tipo de copia, compilación, cambio, modificación o adición.

“EL PROVEEDOR igualmente conviene en limitar el acceso a dicha información confidencial, a sus empleados o representantes, a quienes en forma razonable podrá dar acceso; sin embargo, necesariamente los hará partícipes y obligados solidarios con la misma, respecto de sus obligaciones de confidencialidad contraídas en virtud de LA CONVOCATORIA y de **“EL CONTRATO”**, comprometiéndose a realizar esfuerzos razonables para que dichas personas observen y cumplan lo estipulado en esta cláusula. Cualquier persona que tuviere acceso a dicha información deberá ser advertida de lo convenido en este numeral y en el contrato.

EL PROVEEDOR en su caso será responsable por los daños y perjuicios ocasionados a **BANSEFI**, por violación a la confidencialidad convenida, por éste o sus empleados, subordinados, factores o dependientes. Las obligaciones que deriven del presente numeral permanecerán vigentes por un término de 5 (cinco) años posteriores a la terminación del contrato, sin importar la causa.

En el caso de que con motivo de la celebración del presente contrato, o por la entrega de los bienes exista la necesidad de acceder a datos de carácter personal, **EL PROVEEDOR** queda obligado al cumplimiento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en todo lo aplicable, específicamente a la protección de datos de carácter personal. **EL PROVEEDOR** responderá, por tanto, de las infracciones en que pudiera incurrir en el caso de que destine los datos personales a otra finalidad, los comunique a un tercero, o en general, los utilice de forma irregular, así como cuando no adopte las medidas correspondientes para el resguardo y custodia de los mismos. Únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso conforme a las instrucciones de **BANSEFI**, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al objeto del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. En el caso de que **EL PROVEEDOR** destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del presente contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

EL PROVEEDOR deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017**

DÉCIMA TERCERA. CONFLICTO DE INTERESES.

EL PROVEEDOR manifiesta que a la firma de “**EL CONTRATO**”, no tiene dentro de sus clientes y/o empleados una persona física o moral, con intereses contrarios a los de **BANSEFI** que constituya un conflicto de intereses. **EL PROVEEDOR** se obliga a dar aviso por escrito a **BANSEFI**, cuando por cualquier motivo llegare a originarse algún conflicto de intereses que pudiera afectar al segundo de los citados. En caso de omitir el aviso en comento, **BANSEFI**, podrá dar por terminado de forma anticipada “**EL CONTRATO**”.

DÉCIMA CUARTA. CESIÓN DE DERECHOS.

Con fundamento por lo dispuesto en el último párrafo del artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los derechos y obligaciones que se deriven de “**EL CONTRATO**” no podrán cederse en forma parcial ni total en favor de cualquier otra persona, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con el consentimiento expreso y por escrito del representante legal de **BANSEFI**.

DÉCIMA QUINTA. MODIFICACIONES AL CONTRATO.

“**EL CONTRATO**” y sus Anexos únicamente podrán ser modificados mediante instrumento por escrito firmado por **LAS PARTES** haciendo, en su caso, los ajustes que resulten necesarios en términos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y demás aplicables, por lo que cualquier modificación que se aparte de lo antes señalado se tendrá por nulo.

En virtud de lo anterior, y sujeto a los términos y condiciones establecidos en la presente Cláusula, **BANSEFI** podrá solicitar a **EL PROVEEDOR**, su opinión o conformidad, respecto de los ajustes solicitados, mediante simple aviso por escrito, el cual deberá contener los detalles suficientes para que **EL PROVEEDOR** pueda analizar los impactos y alcances de la solicitud y expresar lo que a su derecho corresponda.

DÉCIMA SEXTA. SUSPENSIÓN, RESCISIÓN Y TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

Suspensión.

Con fundamento en el artículo 55 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, cuando en la entrega de los bienes se presente caso fortuito o de fuerza mayor, **BANSEFI**, bajo su responsabilidad podrá suspender la entrega de los bienes, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente entregados.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a “**BANSEFI**”, previa petición y justificación del **EL PROVEEDOR**, éste pagará a **EL PROVEEDOR** los gastos no recuperables que se originen durante el tiempo que dure esta suspensión, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con “**EL CONTRATO**”, conforme a los recibos o comprobantes presentados por **EL PROVEEDOR** donde justifique los gastos no recuperables, en tal caso, el pago se hará dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días hábiles contados a partir de la comprobación de los gastos no recuperables.

En cualquiera de los casos previstos en esta Cláusula, se pactará por **LAS PARTES** el plazo de suspensión, a cuyo término podrá iniciarse la terminación anticipada del Contrato”, atendiendo para ello las disposiciones previstas en el artículo 102 del Reglamento de dicha Ley y demás aplicables.

Rescisión del Contrato.

Con base en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **BANSEFI** podrá en cualquier momento rescindir administrativamente el Contrato cuando **EL PROVEEDOR** incurra en incumplimiento de las obligaciones pactadas en el presente Contrato, conforme al procedimiento siguiente:

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
"SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES"
LA-006HJO001-E***-2017**

- I. Se iniciará a partir de que a **EL PROVEEDOR** le sea comunicado por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes;
- II. Transcurrido el término a que se refiere la fracción anterior, **BANSEFI** contará con un plazo de 15 (quince) días hábiles para resolver, considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer **EL PROVEEDOR**. La determinación de dar o no por rescindido el Contrato deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada a **EL PROVEEDOR** dentro de dicho plazo, y;
- III. Cuando se rescinda el Contrato se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar **BANSEFI** por concepto de los bienes entregados hasta el momento de rescisión.

Iniciado un procedimiento de conciliación **BANSEFI**, bajo su responsabilidad podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el Contrato, se entregaren los bienes, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de **BANSEFI** de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

BANSEFI podrá determinar no dar por rescindido el Contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del Contrato pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, deberá elaborar un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del Contrato resultarían más inconvenientes. Al no dar por rescindido el Contrato, **BANSEFI** establecerá con **EL PROVEEDOR** otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Cuando por motivo del atraso en la entrega de los bienes, o el procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente a aquél en que hubiere sido adjudicado el Contrato, **BANSEFI** podrá recibir los bienes, previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y se cuenta con la partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal vigente, debiendo modificarse la vigencia del Contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario se considerará nulo.

Con base en el artículo 81 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de rescisión la aplicación de la garantía de cumplimiento se hará efectiva de manera proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

Concluido el procedimiento de rescisión del Contrato, se formulará y notificará el finiquito correspondiente, dentro de 20 (veinte) días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión, a efecto de hacer constar los pagos que deban efectuarse y demás circunstancias del caso.

Si **BANSEFI** determina rescindir el Contrato, bastará para ello que se cumpla el procedimiento que para tal efecto establece Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público en su artículo 54; en tanto que si es **EL PROVEEDOR** quien decide rescindirlo, será necesario que acuda ante la autoridad judicial federal y obtenga la declaración correspondiente.

Terminación anticipada.

BANSEFI podrá dar por terminado anticipadamente el Contrato cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de adquirir los bienes originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio al estado, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al Contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública. En estos supuestos **BANSEFI** reembolsará a **EL PROVEEDOR** los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017**

sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el Contrato.

Los gastos no recuperables por el supuesto previsto en esta Cláusula, serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de 45 (cuarenta y cinco) días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada de **EL PROVEEDOR**.

DÉCIMA SÉPTIMA. DE LOS DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS DE LOS BIENES

De conformidad con lo establecido en el segundo párrafo del artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **“EL PROVEEDOR”** queda obligado ante **BANSEFI** a responder de los defectos y vicios ocultos de los bienes, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieren incurrido, en los términos señalados en el presente contrato y en la legislación aplicable.

De conformidad con lo establecido por el artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, no se tendrán por recibidos los bienes, si no existe la aceptación de conformidad de que los bienes fueron recibidos, por parte del personal autorizado de **BANSEFI**.

DÉCIMA OCTAVA. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.

Por la celebración del presente Contrato, ninguna de **LAS PARTES** adquiere ningún tipo de derecho, expreso o implícito, sobre los derechos adquiridos de propiedad intelectual e industrial de la otra **PARTE**. Para los efectos y alcances de lo previsto en el presente Contrato, se entenderá como “derechos de propiedad intelectual e industrial” a las marcas, avisos comerciales, patentes, modelos de utilidad, patentes de diseño, diseños registrados, derechos de autor, copyright de cualquier naturaleza o clase, derechos de diseño y cualesquiera derechos de naturaleza similar (todos independientemente de que estén registrados o no), incluyendo derechos sobre secretos industriales y comerciales, e información confidencial de naturaleza tecnológica de la cual los derechos anteriormente descritos estén protegidos, incluyendo aplicaciones, software, hardware, derechos sobre marcas y avisos comerciales, así como toda solicitud y derecho a solicitar la protección de cualquiera de los conceptos anteriormente señalados.

“EL PROVEEDOR” asume la responsabilidad total en caso de que **“BANSEFI”** al adquirir los bienes, infrinja patentes, marcas, viole registros de derechos de autor o cualquier otro ordenamiento durante la ejecución de **“EL CONTRATO”**, por lo que **“EL PROVEEDOR”** se obliga a sacar en paz y a salvo los derechos de **“BANSEFI”**, aun cuando haya concluido el presente Contrato.

DÉCIMA NOVENA. DOMICILIOS.

Todos los avisos, notificaciones, solicitudes, requerimientos y otras comunicaciones requeridas o permitidas en términos de este Contrato, serán entregadas por escrito a través de cualquiera de los siguientes medios: (i) personalmente, con solicitud de acuse de recibo o servicios de mensajería con acuse de recibo, tratándose de **“EL PROVEEDOR”**, éste señala el siguiente domicilio: _____.

En caso de que el domicilio señalado por **“EL PROVEEDOR”**, estuviere ubicado en oficinas respecto de las que no se tiene acceso directo, las notificaciones hechas en la recepción o entrada del condominio, edificio, entrada o acceso general, tendrán plenos efectos legales.

Tratándose de **“BANSEFI”**, mediante notificación personal únicamente al representante legal, en Río de la Magdalena número 115, Col. Tizapán San Ángel, Del. Álvaro Obregón. C.P. 01090, Ciudad de México.

En caso de cambio de domicilio, **LAS PARTES** se obligan a notificarlo mediante simple comunicado que le dirija una a la otra con 5 (cinco) días naturales de anticipación, el cual surtirá todos los efectos legales a que haya lugar. En caso de no efectuar el comunicado a que se refiere este numeral, todos los avisos, notificaciones, solicitudes, requerimientos y otras comunicaciones requeridas o permitidas en términos de este Contrato se tendrán por legalmente efectuadas en los domicilios mencionados.

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
"SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES"
LA-006HJO001-E***-2017**

VIGÉSIMA. VIGENCIA Y PLAZO DEL CONTRATO.

El presente Contrato tendrá una vigencia a partir de _____ y hasta el _____.

El plazo de entrega de los bienes será de _____.

LAS PARTES están de acuerdo en que para efectos del presente Contrato, resultará aplicable la Ley del Sistema de Horario en los Estados Unidos Mexicanos. El calendario que se usará será el Gregoriano de 365 días; y en apego a los días hábiles o inhábiles establecidos por la legislación mexicana y en particular por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, tratándose de notificaciones a "**BANSEFI**". El huso horario para los efectos de cumplimiento del presente Contrato, será el horario central de la Ciudad de México. Los días, horas, minutos y segundos se considerarán completos, y no por fracción. En caso de duda, se considerará válido el horario del Centro Nacional de Metrología.

LUGAR DE ENTREGA DE LOS BIENES: _____.

VIGÉSIMA PRIMERA. DE LA RESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN.

La coordinación entre **LAS PARTES** se realizará por parte de **BANSEFI** a través de _____, o quien legalmente lo sustituya en el cargo o funciones.

Así mismo, **BANSEFI** designa desde este momento al siguiente servidor público responsable de administrar y verificar el cumplimiento del presente Contrato:

_____o a quien legalmente lo sustituya en el cargo o funciones, como Administrador del presente contrato, quien verificará por sí o de quien designe, el adecuado cumplimiento de todas las obligaciones materia de este Contrato, sin que ello implique delegación de la facultad de administrador y emitirá su aprobación para la liberación de los pagos contra entrega de los bienes, previa la recepción y aceptación de los mismos a satisfacción, a través de los servidores públicos designados para el efecto.

Así mismo, se designa como servidor público responsable para recibir, aceptar a satisfacción, devolver o rechazar, supervisar la entrega de los bienes y dar cumplimiento a los plazos que se establezcan para tales efectos, en términos de lo dispuesto en "LOS LINEAMIENTOS" a la siguiente persona:

- _____, o quien legalmente lo sustituya en el cargo o las funciones.

Sin perjuicio de lo anterior la entrega de los bienes materia de este Contrato de la CONVOCATORIA y sus Anexos, deberán cumplirse al 100%, por lo cual **EL PROVEEDOR** acepta expresamente que hasta en tanto ello no se cumpla, no se tendrán por recibidos los mismos.

La verificación y entrega de los bienes quedará condicionado a que cumplan con lo establecido en características, cantidad, tiempos y lugar de entrega establecida el Anexo Técnico de LA CONVOCATORIA.

La devolución o rechazo de los bienes, será comunicada a **EL PROVEEDOR** a más tardar el día hábil siguiente a aquél en que éstos se determinen, señalando las razones que los motivaron, las cuales deberán estar vinculadas a las condiciones establecidas en el contrato, indicando el plazo para su reposición

"**EL PROVEEDOR**", se obliga a nombrar por escrito ante "**BANSEFI**" a un coordinador a nivel gerencial o directivo con capacidad de decisión, quien se coordinará con los administradores del contrato o con quien éstos designen, para la entrega y recepción de los bienes, en términos del presente contrato y sus anexos.

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017**

Cualquier cambio en la designaciones señaladas deberá ser notificada a la otra parte con cuando menos 10 (diez) días hábiles de anticipación a la fecha en que el responsable deba iniciar el desempeño de sus funciones.

“**LAS PARTES**” tendrán en todo momento la facultad de remover a las personas o áreas respectivamente designadas.

“**EL PROVEEDOR**” está de acuerdo en que las solicitudes, que le haga “**BANSEFI**”, las recibirá únicamente del personal autorizado en el presente Contrato, por lo que cualquier orden o instrucción recibida de cualquier tercero, será considerada como simple opinión y no será vinculante, a menos que se autorice así por escrito, por parte del apoderado legal de “**BANSEFI**”.

“**EL PROVEEDOR**” manifiesta su conformidad para que “**BANSEFI**” supervise la entrega de los bienes, dicha supervisión no exime ni libera a “**EL PROVEEDOR**” de las obligaciones y responsabilidades contraídas en virtud de este Contrato. “**BANSEFI**” podrá rechazar los bienes si a su juicio no reúnen las especificaciones y alcances establecidos en este contrato, obligándose “**EL PROVEEDOR**” en este supuesto, a entregarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para “**BANSEFI**”.

VIGÉSIMA SEGUNDA. ACUERDO TOTAL.

La CONVOCATORIA y sus anexos, así como lo establecido en este Contrato incluyendo sus Anexos, constituyen el acuerdo total entre **LAS PARTES** con relación al objeto del mismo, y deja sin efectos cualquier otra negociación.

En términos del artículo 81 fracción IV del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de discrepancia entre la Convocatoria a la Licitación Pública, o la Invitación a cuando menos tres personas y “**EL CONTRATO**”, prevalecerá lo establecido en la Convocatoria o en la Invitación (según corresponda).

En el caso de que una o más Cláusulas contenidas en el presente Contrato llegaren a ser nulas por así disponerlo la ley o una autoridad competente, las demás Cláusulas mantendrán toda su fuerza legal. Aquellas que hayan sido declaradas nulas, podrán sustituirse por otras, con el mismo espíritu o intención de **LAS PARTES**.

Así mismo, en términos del artículo 11 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, resultarán aplicables en lo conducente los artículos 1839, 1854 y 1859 del Código Civil Federal, al establecer:

- 1839.- Que los contratantes pueden poner las Cláusulas que crean convenientes; pero las que se refieran a requisitos esenciales del Contrato, o sean consecuencia de su naturaleza ordinaria, se tendrán por puestas, aunque no se expresen, a no ser que las segundas sean renunciadas en los casos y términos permitidos por la ley.
- 1854.- Las Cláusulas de los Contratos deben interpretarse las unas por las otras, atribuyendo a las dudosas el sentido que resulte del conjunto de todas.
- 1859.- Las disposiciones legales sobre Contratos serán aplicables a todos los convenios y a otros actos jurídicos, en lo que no se opongan a la naturaleza de éstos o a disposiciones especiales de la ley sobre los mismos.

LAS PARTES convienen en que los títulos que se han asignado a cada una de las Cláusulas se establecen para conveniencia de ellas y para su pronta localización y facilitar su lectura, por lo que no deberán ser considerados en la interpretación del presente Contrato. Los Anexos del presente Contrato constituyen parte integrante del mismo, teniéndose por reproducidos en su texto como si a la letra se insertase. Siempre que se utilicen las palabras "incluir", "incluye" o "incluido" en este Contrato, se interpretarán como si estuvieran seguidas por las palabras "sin limitación", serán de carácter ilustrativo y no conllevarán ninguna limitación o exclusión a menos que el contexto indique claramente lo contrario.

El hecho de no ejercer o demorar el ejercicio de cualquier derecho, recurso, facultad o privilegio conforme al presente, por cualquiera de **LAS PARTES** no se ha de interpretar como una renuncia al mismo, y ningún ejercicio

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
"SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES"
LA-006HJO001-E***-2017**

único o parcial de los mismos ha de excluir cualquier otro ejercicio de éstos o de cualquier otro derecho, recurso, facultad o privilegio conforme al presente Contrato.

VIGÉSIMA TERCERA. TRIBUNALES COMPETENTES Y LEGISLACIÓN APLICABLE.

Para la interpretación, ejecución y cumplimiento de este instrumento, **LAS PARTES** se someten irrevocablemente a los procedimientos que fijan las leyes aplicables, en su caso a los tribunales competentes con sede en la Ciudad de México, renunciando expresamente a cualesquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa.

LAS PARTES están de acuerdo, en que en ningún caso, se someterán a procedimientos arbitrales o de conciliación, distintos a los que la Secretaría de la Función Pública, pueda ofrecer.

Este Contrato y sus anexos se firman por triplicado, en la Ciudad de México, a los _____ días del mes de _____ de dos mil diecisiete, quedando dos juegos en posesión de "**BANSEFI**" y uno en posesión de "**EL PROVEEDOR**".

**POR EL BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS, SOCIEDAD NACIONAL DE
CRÉDITO, INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO.
BANSEFI.**

**POR
EL PROVEEDOR.**

**POR BANSEFI
ADMINISTRADOR DE EL CONTRATO**

SERVIDOR PÚBLICO DESIGNADO POR BANSEFI PARA RECIBIR, ACEPTAR A SATISFACCIÓN, DEVOLVER O RECHAZAR, SUPERVISAR LA ENTREGA DE LOS BIENES, ASÍ COMO DETERMINAR LOS INCUMPLIMIENTOS Y HACER CUMPLIR LOS PLAZOS QUE SE ESTABLEZCAN , EN TÉRMINOS DE "EL CONTRATO" Y" LOS LINEAMIENTOS".

VALIDACIÓN DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA NEGOCIOS DE BANSEFI

LAS FIRMAS QUE ANTECEDEN, CORRESPONDEN AL CONTRATO PARA

QUE SE REFIERE EL CONTRATO NÚMERO _____X DE
FECHA XXXX DE XXXX DE DOS MIL DIECISIETE, CELEBRADO POR "BANSEFI" CON LA EMPRESA
DENOMINADA XXXXXXXXXXXX, CONSTANTE DE XXXXXXXX FOJAS ÚTILES, INCLUIDA LA PRESENTE.

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
"SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES"
LA-006HJO001-E***-2017**

**ANEXO 18
MODELO DE GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO**

LA PRESENTE FIANZA SE OTORGA A FAVOR DE BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS, SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO, INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO con domicilio en Río de la Magdalena, No. 115, Colonia Tizapán San Ángel, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01090 Ciudad de México.

(NOMBRE DE LA AFIANZADORA), en ejercicio de la autorización que le fue otorgada por el Gobierno Federal por conducto de **(señalar autoridad que la autorizó para operar y funcionar como Institución Afianzadora Mexicana)**, en los términos de los artículos 11 y 36 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, se constituye fiadora, para garantizar por **(nombre o razón social del prestador de servicios)**; con **R.F.C. No.** _____ con domicilio en **(domicilio exactamente como aparece en el contrato)**, hasta por la expresada cantidad de \$ _____ (**_____ pesos /100 m.n.**), equivalente al 10% del monto máximo del contrato antes de I.V.A., el fiel y exacto cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del contrato No. _____ suscrito el **(fecha en que se firma el contrato)** con una vigencia del _____ al _____, por la cantidad de \$ _____ (**_____ pesos 00/100 m.n.**), antes de I.V.A., celebrado con Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, a través de su Representante Legal, cuyo objeto es la prestación del servicio _____, como se precisa en el referido contrato y se detalla en la oferta económica de la empresa proveedora afianzada, derivado del procedimiento de _____.

(NOMBRE DE LA AFIANZADORA), expresamente declara:

1. Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato.
2. Que la fianza se otorga de conformidad con lo dispuesto por los artículos 48 fracción II y último párrafo, y 49 fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y demás normatividad aplicable en los términos del citado contrato, y se hará efectiva cuando **(nombre o razón social del prestador de servicios)** no cumpla con las obligaciones establecidas en dicho instrumento, o incurra en alguno o algunos de los supuestos de incumplimiento establecidos en el citado contrato.
3. Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme, de forma tal que su vigencia no podrá acotarse en razón del plazo de ejecución del contrato principal o fuente de las obligaciones, o cualquier otra circunstancia.
4. Que **(NOMBRE DE LA AFIANZADORA)** acepta expresamente someterse a los procedimientos establecidos en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas en vigor para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.
5. En el caso de que exista prórroga, espera, ampliación al monto o al plazo de prestación de los servicios derivadas de la formalización de convenios de ampliación al monto, plazo o vigencia del contrato, **(nombre o razón social del prestador de servicios)** tendrá la obligación de presentar la modificación a la fianza, de conformidad con el artículo 103 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
6. Que acepta expresamente someterse a los procedimientos especiales previstos en los artículos 178, 279, 282 y 283 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas en vigor.
7. Que para liberar la fianza será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales.
8. Que en caso de que exista finiquito y existan saldos a cargo de **(nombre o razón social del prestador de servicios)** y éste efectúe la totalidad del pago en forma incondicional, Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo deberá liberar la fianza respectiva que se haya otorgado.
9. Que la fianza garantiza la ejecución total del objeto del contrato.
10. Que toda estipulación que aparezca impresa por formato por parte de **(NOMBRE DE LA AFIANZADORA)**, que contravenga las estipulaciones asentadas en esta fianza se considerará como no puesta.
11. Que **(NOMBRE DE LA AFIANZADORA)** se someterá expresamente a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales de la Ciudad de México, renunciando al fuero que pudiera corresponderle en razón de su domicilio presente o futuro, o por cualquier otra causa.=FIN DE TEXTO=

Fecha de inicio de la fianza: *(Debe ser la fecha de inicio de prestación de los servicios señalada en la cláusula de vigencia del contrato y que es distinta a la fecha de formalización del mismo).*

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
"SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES"
LA-006HJO001-E***-2017**

**ANEXO 19
PROGRAMA DE CADENAS PRODUCTIVAS DEL GOBIERNO FEDERAL**

El programa de Cadenas Productiva es una solución integral que tiene como objeto fortalecer el desarrollo de las macro, pequeñas y medias empresas de nuestro país, con herramientas que les permitan incrementar su capacidad productiva y de gestión.

Al incorporarte a Cadenas Productivas tendrás acceso a los siguientes beneficios:

- Conoce oportunamente al consultar desde la comodidad de tu negocio los pagos que te realizarán las dependencias o entidades con la posibilidad de obtener la liquidez que requieres sobre tus cuentas por cobrar derivadas de la proveeduría de bienes y servicios. Si requieres Capital de Trabajo podrás acceder a los programas de financiamiento que Nacional Financiera instrumenta a través de los bancos
- Incrementa tus ventas, al pertenecer al Directorio de Prestador de servicios del Gobierno Federal, mediante el cual las Dependencias y/o Entidades u otras empresas podrán consultar tu oferta de productos y servicios en el momento que lo requieran, al mismo tiempo, conocerás otras empresas con la posibilidad de ampliar tu base de prestador de servicios.
- Profesionaliza tu negocio, a través de los cursos de capacitación en línea a presenciales, sobre temas relacionados al proceso de compra del Gobierno Federal que te ayudarán a ser más efectivo al presentar tus propuestas.
- Identifica oportunidades de negocio, al conocer las necesidades de compra del Gobierno Federal a través de nuestros boletines electrónicos.

Para mayores informes sobre el particular llamar desde el área metropolitana al 5089-6107 o al 01 800 623-4572 sin costo desde el interior de la república o bien a través de la página de internet www.nafin.com.

PROMOCIÓN A LOS PRESTADOR DE SERVICIOS Y CONTRATISTAS PARA AFILIARSE AL PROGRAMA DE CADENAS PRODUCTIVA

Ciudad de México a ____ de ____ 2017.

Nombre de la empresa

En Nacional Financiera, S. N. C., estamos coordinando una iniciativa sin duda histórica para apoyar a las PyMES en el país. La estrategia principal consiste en establecer un Programa Obligatorio de Compras del Gobierno Federal hacia las pequeñas y medias empresas mexicanas. Dicho programa pretende que en el año de 2012, el 35% de las adquisiciones públicas se analicen a este segmento productivo, principal generador del Producto Interno Bruto y de empleo.

Para tal fin, un primer paso es la incorporación obligatoria de todas las Dependencias y Entidades al Programa Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S. N. C., lo que nos permitirá conocer en forma consolidada la situación actual de la proveeduría gubernamental y proponer metas anuales en materia de compras de gobierno a PyMES a partir del 2008.

En este contexto, tengo el agrado de invitar a incorporar tu empresa al programa, para que goce de los beneficios que éste le brinda.

Cadenas Productivas ofrece:

- Adelantar el cobro de las facturas mediante el descuento electrónico
- Obtener liquidez para realizar más negocios
- Mejorar la eficiencia del capital de trabajo
- Agilizar y reducir los costos de cobranza

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017**

- Realizar las transacciones desde la empresa en un sistema amigable y sencillo, www.nafin.com
- Realizar en caso necesario, operaciones vía telefónica a través del Call Center 50 89 61 07 y 01800 NAFINSA (623 46 72)
- Acceder a capacitación y asistencia técnica gratuita
- Recibir información
- Formar parte del Directorio de compras del Gobierno Federal

Características descuentos o factoraje electrónico:

- Anticipar la totalidad de su cuenta por cobrar (documento)
- Descuentos aplicables a tasas preferenciales
- Sin garantías, ni otros costos o comisiones adicionales
- Contar con la disposición de los recursos en un plazo no mayor de 24 horas, en forma electrónica y eligiendo al intermediario financiero de su preferencia.

Afiliarse al programa es por única vez y no es necesario realizar el proceso nuevamente en alguna otra dependencia o entidad, no tiene ningún costo; en caso de requerirlo podrás hacer el cobro anticipado en la página www.nafin.com o bien vía telefónica.

A fin de facilitar tu afiliación, te agradeceré comunicarte a los teléfonos 50.89.61.07 y 08100 NAFINSA, donde el personal de Nacional Financiera, S. N. C., te orientará para la entrega de los documentos relacionados en el documento anexo y la formalización del convenio en un término de cinco días.

Al concretar tu afiliación tendrás como beneficio formar parte del Directorio de Compras y contar con la oportunidad de ampliar tus ventas a todas las dependencias y entidades del Gobierno Federal.

Reiteramos nuestro agradecimiento por tu participación y aprovecho la ocasión para enviarte un cordial saludo.

Atentamente

LISTA DE DOCUMENTOS PARA LA INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE DE AFILIACIÓN AL PROGRAMAS PRODUCTIVAS.

1. Carta Requerimiento de Afiliación, Fallo o Pedido
Debidamente firmada por el área usuaria compradora
2. ** Copia simple del Acta Constitutiva (Escritura con la que se constituye o crea la empresa)
Esta escritura debe estar debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio.
Debe anexarse completa y legible en todas las hojas.
3. **Copia simple de la Escritura de Reformas (modificaciones a los estatutos de la empresa)
Cambios de razón social, fusiones, cambios de administración, etc.
Estar debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio.
Completa y legible en todas las hojas.
4. **Copia simple de la escritura pública mediante el cual se haga constar los Poderes y Facultades del Representante Legal para Actos de Dominio.
Esta escritura debe estar debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio.
Debe anexarse completa y legible en todas las hojas.
5. Comprobante de domicilio Fiscal
Vigencia no mayor a 2 meses
Comprobante de domicilio oficial (Recibo de agua, Luz, Teléfono fijo, predio)
Debe estar a nombre de la empresa, en caso de no ser así adjuntar contrato de arrendamiento, comodato.
6. Identificación Oficial Vigente del (los) representante(s) legal(es), con actos de dominio
Credencial de elector, pasaporte vigente o FM2 (para extranjeros)
La firma deberá coincidir con la del convenio
7. Alta en Hacienda y sus modificaciones

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
"SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES"
LA-006HJO001-E***-2017**

Formato R-1 o R-2 en caso de haber cambios de situación fiscal (razón social o domicilio fiscal)
En caso de no tener las actualizaciones, podrán obtenerlas de la página del SAT.

8. Cédula del Registro Federal del Contribuyente (RFC, Hoja Azul)
9. Estado de Cuenta Bancario donde se depositarán los recursos
Sucursal, plaza, CLABE interbancaria
Vigencia no mayor a 2 meses
Estados de cuenta que emite la Institución Financiera y llega su domicilio

La documentación arriba descrita, es necesaria para que la promotoría genere los contratos que le permitirán terminar el proceso de afiliación una vez firmados, los cuales constituyen una parte fundamental del expediente:

Contratos de descuento automático Cadenas Productivas
Firmado por el representante legal con poderes de dominio.
2 convenios con firmas originales
Contratos Originales de cada Intermedio Financiero.
Firmado por el representante legal con poderes de dominio.
(** Únicamente, para personas Morales)

Usted podrá contactarse con la Promotoría que va a afiliarlo llamando al 01-800-NAFINSA (01-800-6234672) o al 53-25-60-00; o acudir a las oficinas de Nacional Financiera en:
Av. Insurgentes Sur no. 1971, Col. Guadalupe Inn, C.P.01020, Delegación Álvaro Obregón, en el Edificio Anexo, nivel Jardín, área de Atención a Clientes.

Estimado Prestador de servicios del Gobierno Federal:

Con el propósito de iniciar su proceso de afiliación a la Cadena Productiva, es importante que me proporcione la información abajo indicada, con lo anterior, estaré en posibilidades de generar los contratos y convenios, mismos que a la brevedad le enviaré vía correo electrónico.

Información requerida para Afiliación a la Cadena Productiva
Cadena(s) a la que desea afiliarse:

*
*
*

Número(s) de prestador de servicios (opcional):

*
-
*
-

Datos generales de la empresa.

Razón Social:

Fecha de alta SHCP:

R.F.C.:

Domicilio Fiscal: Calle:

No.:

C.P.:

Colonia:

Ciudad:

Teléfono (incluir clave LADA):

Fax (incluir clave LADA):

e-mail:

Nacionalidad:

Datos de constitución de la sociedad: (Acta Constitutiva / Persona Moral)

No. de la Escritura:

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
"SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES"
LA-006HJO001-E***-2017**

Fecha de la Escritura: _____

Datos del Registro Público de Comercio

Fecha de inscripción:

Entidad Federativa:

Delegación o municipio:

Folio:

Fecha del folio:

Libro:

Partida:

Fojas:

Nombre del Notario Público:

No. de Notaría:

Entidad del Corredor o Notario:

Delegación o municipio del Corredor o Notario:

Datos de inscripción y registro de poderes para actos de dominio (Persona Moral):

(Acta de poderes y/o acta constitutiva)

No. de la Escritura:

Fecha de la Escritura:

Tipo de Poder: Único () Mancomunado () Consejo ()

Datos del registro público de la propiedad y de comercio (Persona Moral):

Fecha de inscripción:

Entidad Federativa:

Delegación o municipio:

Folio:

Fecha del folio:

Libro:

Partida:

Fojas:

Nombre del Notario Público:

No. de Notaría:

Entidad del Corredor o Notario:

Delegación o municipio del Corredor o Notario:

Datos del representante legal con actos de administración o dominio:

Nombre:

Estado civil:

Fecha de nacimiento:

R.F.C.:

Fecha de alta SHCP:

Teléfono:

Fax (incluir clave LADA):

e-mail:

Nacionalidad:

Tipo de identificación oficial: Credencial IFE/INE () Pasaporte Vigente () FM2 o FM3 extranjeros ()

No. de la identificación (si es IFE/INE poner el No. que está en la parte donde está su firma):

Domicilio Fiscal: Calle:

No.:

C.P.:

Colonia:

Ciudad:

CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E*-2017**

Datos del banco donde se depositarán recursos:

Moneda: pesos () dólares ()

Nombre del banco:

No. de cuenta (11 dígitos):

Plaza:

No. de sucursal:

CLABE bancaria: (18 dígitos):

Régimen: Mancomunada ()

Individual ()

Indistinta ()

Órgano colegiado ()

Persona(s) autorizada(s) por la PyMES para la entrega y uso de claves:

Nombre:

Puesto:

Teléfono (incluir clave LADA):

Fax:

e-mail:

Actividad empresarial:

Fecha de inicio de operaciones:

Personal ocupado:

Actividades o giro:

Empleados a generar:

Principales productos:

Ventas (último ejercicio) anuales:

Netas exportaciones:

Activo total (aprox.):

Capital contable (aprox.):

Requiere Financiamiento: SI NO

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017**

**ANEXO 20
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES A LICITANTES, PRESTADOR
DEL SERVICIOS**

Este procedimiento tiene por objeto establecer las responsabilidades a las que serán sujetos los licitantes y Prestador del Servicio es que incurran en infracciones, así como las sanciones que deberán aplicarse de acuerdo a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público en adelante la (la LAASSP) y su Reglamento, la Ley de Asociaciones Público Privadas en adelante (LAPP), la Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas en adelante (LFACP) así como en el Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública y en su caso las acciones que se tienen que llevar a cabo para realizar la denuncia correspondiente.

**CAPÍTULO I
DE LOS LICITANTES Y PRESTADOR DEL SERVICIO**

De acuerdo al Art. 2 de la LFACP, son personas sujetas a la aplicación de este procedimiento:

- I. Las personas físicas o morales, de nacionalidad mexicana o extranjeras, que participen en las contrataciones públicas de carácter federal, en su calidad de interesados, licitantes, invitados, Prestador del Servicio es, adjudicados, contratistas, permisionarios, concesionarios o análogos;
- II. Las personas físicas o morales, de nacionalidad mexicana o extranjeras, que en su calidad de accionistas, socios, asociados, representantes, mandantes o mandatarios, apoderados, comisionistas, agentes, gestores, asesores, consultores, subcontratistas, empleados o que con cualquier otro carácter intervengan en las contrataciones públicas materia de la LFACP y a nombre, por cuenta o en interés de las personas a que se refiere la fracción anterior;
- III. Las personas físicas o morales de nacionalidad mexicana que participen, de manera directa o indirecta, en el desarrollo de transacciones comerciales internacionales en los términos previstos de la LFACP, y
- IV. Los servidores públicos que participen, directa o indirectamente, en las contrataciones públicas de carácter federal, quienes estarán sujetos a responsabilidad en términos del Título Cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Asimismo, determinará, establecerá y regulará con forme a lo estipulado en el Art. 1 de la LFACP:

- I. Establecer las responsabilidades y sanciones que deban imponerse a las personas físicas y morales, de nacionalidad mexicana y extranjeras, por las infracciones en que incurran con motivo de su participación en las contrataciones públicas de carácter federal previstas en la LFACP, así como aquellas que deban imponerse a las personas físicas y morales de nacionalidad mexicana, por las infracciones en que incurran en las transacciones comerciales internacionales previstas en la LFACP, y
- II. Regular el procedimiento para determinar las responsabilidades y aplicar sanciones, y
- III. Establecer las autoridades federales competentes para interpretar y aplicar la LFACP.

Para llevar la aplicación de las infracciones y sanciones es necesario considerar los siguientes aspectos:

1. Requisitos para llevar a cabo la denuncia:

- El escrito de denuncia deberá contener de acuerdo al artículo 12 de la LFACP lo siguiente:

“I. Los hechos y cualquier otra información que permitan advertir la comisión de presuntas infracciones;

II. Los datos de identificación del presunto infractor, y

III. El señalamiento de los elementos probatorios que acrediten las presuntas infracciones. En el caso de las denuncias a que se refieren las fracciones II y V del artículo 10 de la LFACP, las instituciones denunciantes deberán acompañar los elementos probatorios correspondientes”.

- **Conforme a lo establecido en el artículo 114 del Reglamento de la LAASSP que a la letra dice:**

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017**

“La Secretaría de la Función Pública tomará conocimiento de los actos o hechos presuntamente constitutivos de infracciones que cometan los licitantes o Prestador del Servicio es a través, entre otros, de los medios siguientes:

I. *CompraNet, para lo cual las dependencias y entidades deberán registrar la falta de formalización de los contratos y las rescisiones de los mismos en un plazo máximo de diez días naturales contados a partir de la fecha en que se debió haber realizado la formalización correspondiente o de aquélla en que haya concluido la substanciación del procedimiento de rescisión, de conformidad con el artículo 54 de la LAASSP;*

II. *Denuncia de las dependencias y entidades contratantes, en términos del párrafo cuarto del artículo 60 de la LAASSP, en los casos no comprendidos en la fracción anterior. En el supuesto de la fracción III del precepto invocado, dentro de la documentación comprobatoria que remitan, deberá encontrarse, en su caso, la que acredite el monto de los daños o perjuicios causados con motivo de la presunta infracción, haciendo el desglose y especificación de los conceptos de afectación de que se trate;*

III. *Vista de cualquier otra autoridad mediante la cual informe de actos o hechos posiblemente constitutivos de infracción, agregando la documentación comprobatoria con que se cuente para acreditar la conducta irregular, y*

IV. *Denuncia de particulares, en la que señalen bajo protesta de decir verdad los actos o hechos presuntamente sancionables. La manifestación de actos o hechos falsos será sancionada en términos de la legislación penal aplicable.”*

• **Asimismo, lo establecido en el cuarto párrafo del artículo 60 de la LAASSP que a la letra dice:**

“Las dependencias y entidades dentro de los quince días naturales siguientes a la fecha en que tengan conocimiento de alguna infracción a las disposiciones de esta LAASSP, remitirán a la Secretaría de la Función Pública la documentación comprobatoria de los hechos presumiblemente constitutivos de la infracción.”

2. Autoridades competentes:

- Secretaría de la Función Pública ubicada en Av. de los Insurgentes Sur 1735, Delegación Álvaro Obregón, Col. Guadalupe Inn, C.P.01020 Ciudad de México, teléfono: 01 55 2000 3000. (Art. 59 de la LAASSP, así como 3 de la LFACP)
- Órgano Interno de Control y el Titular de Área de Responsabilidades y Quejas de Bansefi ubicado en Avenida Río de la Magdalena, Col. Tizapan San ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01090, Ciudad de México, en un horario de 9:00 a 18:00 horas. (Art. 59 de la LAASSP, 3 y 5 de la LFACP, así como el 80 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública)
- CompraNet: El sistema electrónico de información pública gubernamental a que se refieren la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas (Art. 3 de la LFACP).

3. Inicio de procedimiento para imponer sanciones (Art. 61 del Reglamento de la LAASSP, 13 de LFACP, 132 y 133 del Reglamento de la LAPP)

Una vez que la Secretaría de la Función Pública tenga conocimiento de actos o hechos posiblemente constitutivos de infracción, según lo previsto en el artículo 60 del Reglamento de la LAASSP, realizará las investigaciones y actuaciones que correspondan a fin de sustentar la imputación, para lo cual podrá requerir a Bansefi, a las autoridades que corresponda, a los particulares o, en su caso, solicitar a los licitantes o Proveedores que aporten mayores elementos para su análisis.

Las notificaciones relativas al procedimiento de sanción, así como aquéllas vinculadas con las investigaciones a que se refiere el párrafo anterior, podrán realizarse de acuerdo con lo previsto por el artículo 118 del Reglamento de la

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017**

LAASSP.

Si desahogadas las investigaciones se concluye que existen elementos suficientes para sustentar la imputación al licitante o Proveedor, se iniciará el procedimiento para imponer sanciones previsto en el Título Quinto de la LAASSP; de lo contrario, se acordará la improcedencia y el archivo del expediente. Cuando de las actuaciones previstas en este artículo se adviertan posibles responsabilidades administrativas de servidores públicos, se dará vista a la autoridad de la Secretaría de la Función Pública competente en esa materia para que resuelva lo conducente.

Una vez que la Función Pública tenga conocimiento de hechos presumiblemente constitutivos de una infracción, realizará las investigaciones y actuaciones a fin de sustentar la imputación, para lo cual podrá requerir a Bansefi, la documentación e información necesaria, solicitar a los particulares que aporten mayores elementos para su análisis, y llevar a cabo las diligencias para mejor proveer que estime necesarias.

Tratándose de información que solicite a los particulares, podrá hacer uso de las medidas de apremio previstas en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

4. Investigación

Art.15 de la LFACP. Durante la etapa de investigación, las autoridades competentes podrán, además de requerir información en términos del artículo 14, llevar a cabo las demás diligencias que para mejor proveer se estimen necesarias, incluyendo la solicitud de documentación e información a cualquiera otra persona física o moral, tendiente a comprobar las presuntas infracciones.

Art. 22 de la LFACP. Desahogadas las pruebas, se concederá al presunto infractor un plazo de cinco días hábiles para formular alegatos. Transcurrido dicho plazo, se cerrará la instrucción y se dictará la resolución que corresponda en un plazo que no excederá de cuarenta días hábiles.

Art. 25 de la LFACP Dentro de la etapa de investigación o dentro del procedimiento administrativo sancionador, las autoridades competentes podrán imponer medidas de apremio, a efecto de hacer cumplir sus determinaciones.

Las medidas de apremio, serán las siguientes:

- I. Apercibimiento, y
- II. Multa, de cien a dos mil días de salario mínimo general vigente en la Ciudad de México.

Toda medida de apremio deberá estar debidamente fundada y motivada.

Art. 130 del Reglamento de la LAPP. La Función Pública tomará conocimiento e investigará los hechos presumiblemente constitutivos de infracciones a que se refiere el artículo 130 de la LAPP, entre otros, a través de cualquiera de los medios siguientes:

- I. CompraNet, con base en la información ingresada por Bansefi en términos del artículo 15 del Reglamento de la LAPP;
- II. Denuncias formuladas por parte de Bansefi como entidad contratante, o cualquier otra autoridad;
- III. Denuncias de particulares en las que señalen, bajo protesta de decir verdad, las presuntas infracciones. Las manifestaciones hechas con falsedad serán sancionadas en términos de las disposiciones penales y demás aplicables, o
- IV. Informes de los observadores y testigos sociales que, en su caso, hayan participado en los concursos para adjudicar los proyectos.

Procedimiento Administrativo Sancionador (Art. 18 de la LFACP)

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017**

Si de la investigación realizada se advirtieren elementos suficientes que hagan presumir la existencia de las infracciones previstas en el Capítulo Segundo de la LFACP, la autoridad competente dictará acuerdo de inicio del procedimiento administrativo sancionador, el cual deberá ser notificado en términos del artículo 19 de la LFACP. El acuerdo a que hace referencia el párrafo anterior deberá contener, por lo menos:

- I. Nombre del presunto infractor o infractores;
- II. Datos de identificación del expediente que se integre con motivo del inicio del procedimiento y lugar en donde podrá consultarse;
- III. Señalamiento claro, objetivo y preciso de las infracciones que se le imputan y, en su caso, de quien haya actuado como intermediario;
- IV. Las disposiciones de la LFACP en que se funde el procedimiento, señalando aquéllas que se estimen transgredidas;
- V. El señalamiento de los beneficios establecidos en la LFACP para las personas que confiesen su responsabilidad sobre la imputación que se les formule, y
- VI. Nombre y firma de la autoridad competente, así como fecha y lugar de su emisión.

Consideraciones Para La Imposición De Sanciones (Art. 61 de la LAASSP)

Art. 61 de la LAASSP. La Secretaría de la Función Pública impondrá las sanciones considerando:

- I. Los daños o perjuicios que se hubieren producido con motivo de la infracción;
- II. El carácter intencional o no de la acción u omisión constitutiva de la infracción;
- III. La gravedad de la infracción, y
- IV. Las condiciones del infractor.

Para lo cual la Secretaría de la Función Pública observará lo dispuesto Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicando supletoriamente tanto el Código Civil Federal, como el Código Federal de Procedimientos Civiles.

Art. 28 de la LFACP Para la imposición de las sanciones administrativas se tomarán en cuenta los elementos que a continuación se señalan:

- I. La gravedad de la infracción en que se incurra;
- II. Las circunstancias económicas del infractor.

Para efectos de lo previsto en esta fracción, se podrá considerar la información de los contratos que el infractor tenga celebrados y estén registrados en CompraNet, o bien, si no se contara con esa información, se podrá considerar el monto del contrato, permiso, concesión o transacción comercial que dé origen al procedimiento administrativo sancionador de que se trate;

- III. Los antecedentes del infractor, incluido su comportamiento en contrataciones públicas de carácter federal previas o, en su caso, en transacciones comerciales internacionales;
- IV. El grado de participación del infractor;
- V. Los medios de ejecución;
- VI. La reincidencia en la comisión de las infracciones previstas en la LFACP, y
- VII. El monto del beneficio, lucro, o del daño o perjuicio derivado de la infracción, cuando éstos se hubieren causado.

Se considerará reincidente al infractor que habiendo sido declarado responsable de la comisión de alguna de las infracciones a que se refiere la LFACP, incurra nuevamente en una o varias de ellas, dentro de un lapso de diez años contados a partir de que surta efectos la notificación de la primera sanción.

5. Conclusiones

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
 LA-006HJO001-E***-2017**

Art.17 de la LFACP. Concluidas las diligencias de investigación, las autoridades competentes procederán al análisis de la información recabada, a efecto de determinar la procedencia del inicio del procedimiento administrativo sancionador.

Si no se encontraren elementos suficientes para demostrar la existencia de la infracción y la probable responsabilidad del infractor, se emitirá acuerdo de conclusión y archivo del expediente, sin perjuicio de que pueda abrirse nuevamente la investigación si se presentan nuevos indicios y no hubieren prescrito las facultades para sancionar.

Art.23 de la LFACP. La resolución que se dicte decidirá sobre la inexistencia de responsabilidad o sobre la imposición de las sanciones, debiendo notificarse al interesado en un plazo no mayor de diez días hábiles.

6. Sanciones a las que se harán acreedores los licitantes, Proveedores.

Motivo	Sanciones	Fundamento
Los licitantes o Proveedores que infrinjan las disposiciones de la LAASSP, serán sancionados por la Secretaría de la Función Pública.	Con multa equivalente a la cantidad de cincuenta hasta mil veces el salario mínimo general vigente en la Ciudad de México elevado al mes, en la fecha de la infracción.	Artículo 59 de la LAASSP
Cuando los licitantes, injustificadamente y por causas imputables a los mismos, no formalicen contratos cuyo monto no exceda de cincuenta veces el salario mínimo general vigente en la Ciudad de México elevado al mes, serán sancionados	Con multa equivalente a la cantidad de diez hasta cuarenta y cinco veces el salario mínimo general vigente en la Ciudad de México elevado al mes, en la fecha de la infracción.	
Los licitantes que injustificadamente y por causas imputables a los mismos no formalicen dos o más contratos que les haya adjudicado cualquier dependencia o entidad en el plazo de dos años calendario, contados a partir del día en que haya fenecido el término para la formalización del primer contrato no formalizado.	Además de la sanción a que se refiere el primer párrafo artículo 59 de la LAASSP, se inhabilitará temporalmente para participar de manera directa o por interpósita persona en procedimientos de contratación o celebrar contratos regulados por la LAASSP, a las personas que se encuentren en alguno de los supuestos.	Artículo 60 de la LAASSP y 131 de la LAPP
Los Proveedores a los que se les haya rescindido administrativamente un contrato en dos o más dependencias o entidades en un plazo de tres años.	La inhabilitación que se imponga no será menor de tres meses ni mayor de cinco años, plazo que comenzará a contarse a partir del día siguiente a la fecha en que la Secretaría de la Función Pública la haga del conocimiento de las dependencias y entidades, mediante la publicación de la circular respectiva en el Diario Oficial de la Federación y en CompraNet.	
Los Proveedores que no cumplan con sus obligaciones contractuales por causas imputables a ellos y que, como consecuencia, causen daños o perjuicios graves a la dependencia o entidad de que se trate; así como, aquellos que entreguen bienes o servicios con especificaciones distintas de las convenidas.		
Las que proporcionen información falsa o que actúen con dolo o mala fe en algún procedimiento de contratación, en la celebración del contrato o durante su vigencia, o bien, en la presentación o desahogo de una solicitud de conciliación o de una inconformidad.		
Las que se encuentren en el supuesto de la fracción XII del artículo 50 de este ordenamiento.		

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
 LA-006HJO001-E***-2017**

Motivo	Sanciones	Fundamento
Aquéllas que se encuentren en el supuesto del segundo párrafo del artículo 74 de la LAASSP.		
<p>Los licitantes que injustificadamente y por causas imputables a ellos no formalicen dos o más contratos con cualquier dependencia o entidad, dentro del plazo de dos años, serán sancionados, por lo que respecta al segundo y sucesivos contratos no firmados</p> <p>Se presumirá que la falta de firma del contrato por parte del licitante a quien se le adjudicó el mismo le es imputable a éste, salvo prueba en contrario que aporte durante el procedimiento administrativo sancionador con la que justifique dicha omisión.</p>	Con multa equivalente a la cantidad de cincuenta hasta mil veces el salario mínimo general vigente en la Ciudad de México elevado al mes, en la fecha de la infracción, (Art. 59 de la LAASSP) .	Artículo 109 del Reglamento de la LAASSP y 134 del Reglamento de la LAPP
Cuando una instancia de inconformidad sea sobreseída o resuelta como infundada y en la misma se determine que se promovió para retrasar o entorpecer la contratación.	Se sancionará al inconforme con inhabilitación en términos de la fracción IV del artículo 60 y multa de acuerdo con el primer párrafo del artículo 59 de la LAASSP.	Artículo 110 del Reglamento de la LAASSP
<p>I. Prometa, ofrezca o entregue dinero o cualquier otra dádiva a un servidor público o a un tercero, a cambio de que dicho servidor público realice o se abstenga de realizar un acto relacionado con sus funciones o con las de otro servidor público, con el propósito de obtener o mantener un beneficio o ventaja, con independencia de la aceptación o recepción del dinero o de la dádiva o del resultado obtenido.</p> <p>Se incurrirá asimismo en responsabilidad, cuando la promesa u ofrecimiento de dinero o cualquier dádiva se haga a un tercero, que de cualquier forma intervenga en el diseño o elaboración de la convocatoria de Licitación pública o de cualquier otro acto relacionado con el procedimiento de contratación pública de carácter federal;</p>	<p>Cuando la infracción se hubiere realizado a través de algún intermediario con el propósito de que la persona física o moral a que se refiere la fracción I del artículo 2 de esta la LFACP obtenga algún beneficio o ventaja en la contratación pública de que se trate, ambos serán sancionados previo procedimiento administrativo sancionador que se sustancie en términos del capítulo cuarto de la LFACP.</p> <p>Tratándose de personas físicas: a) Multa equivalente a la cantidad de mil a cincuenta mil veces el salario mínimo diario general vigente para la Ciudad de México.</p> <p>Tratándose de permisos, concesiones, autorizaciones o trámites relacionados con contrataciones públicas federales o transacciones comerciales internacionales, la multa máxima prevista en el párrafo anterior podrá incrementarse hasta en un cincuenta por ciento, cuando existan elementos objetivos para determinar por parte de la autoridad competente que el beneficio obtenido por el infractor fue superior a la multa máxima.</p>	Artículo 8, 18 al 26 y 27 de la LFACP
<p>II. Ejecute con uno o más sujetos a que se refiere el artículo 2 de la LFACP, acciones que impliquen o tengan por objeto o efecto obtener un beneficio o ventaja indebida en las contrataciones públicas de carácter federal;</p>	<p>Para el caso de contrataciones públicas federales realizadas, en términos de los ordenamientos legales en materia de contrataciones públicas, si la multa máxima prevista en el primer párrafo de</p>	
<p>III. Realice actos u omisiones que tengan por objeto o efecto participar en contrataciones públicas de carácter federal,</p>	<p>Para el caso de contrataciones públicas federales realizadas, en términos de los ordenamientos legales en materia de contrataciones públicas, si la multa máxima prevista en el primer párrafo de</p>	

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 “SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
 LA-006HJO001-E***-2017**

Motivo	Sanciones	Fundamento
no obstante que por disposición de ley o resolución administrativa se encuentre impedido para ello;	este inciso resulta menor al treinta por ciento del monto del contrato, se impondrá una multa de entre el treinta y hasta el treinta y cinco por ciento del monto del contrato si este último le fue adjudicado al infractor, y	
IV. Realice actos u omisiones que tengan por objeto o efecto evadir los requisitos o reglas establecidos en las contrataciones públicas de carácter federal o simule el cumplimiento de éstos;	b) Inhabilitación para participar en contrataciones públicas de carácter federal por un periodo que no será menor de 3 meses ni mayor de 8 años;	
V. Intervenga en nombre propio, pero en interés de otra u otras personas que se encuentren impedidas para participar en contrataciones públicas de carácter federal, con la finalidad de que ésta o éstas últimas obtengan, total o parcialmente, los beneficios derivados de la contratación;	Cuando se trate de personas morales: a) Multa equivalente a la cantidad de diez mil hasta dos millones de veces el salario mínimo diario general vigente para la Ciudad de México.	
VI. Obligué sin tener derecho a ello, a un servidor público a dar, suscribir, otorgar, destruir o entregar un documento o algún bien, con el fin de obtener para sí o un tercero una ventaja o beneficio;	Para el caso de contrataciones públicas federales realizadas, en términos de los ordenamientos legales en materia de contrataciones públicas, si la multa máxima prevista en el primer párrafo de este inciso resulta menor al treinta por ciento del monto del contrato, se impondrá una multa de entre el treinta y hasta el treinta y cinco por ciento del monto del contrato si este último le fue adjudicado al infractor.	
VII. Promueva o use su influencia, poder económico o político, reales o ficticios, sobre cualquier servidor público, con el propósito de obtener para sí o un tercero un beneficio o ventaja, con independencia de la aceptación del servidor o de los servidores públicos o del resultado obtenido, y		
VIII. Presente documentación o información falsa o alterada con el propósito de lograr un beneficio o ventaja.		
I. Concursantes que injustificadamente y por causas imputables a los mismos, no formalicen el contrato que les haya sido adjudicado;	Además de las sanciones que, en su caso, procedan conforme a las disposiciones aplicables, la Secretaría de la Función Pública podrá inhabilitar temporalmente para participar en procedimientos de contratación o celebrar contratos regulados por la LAPP, en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas.	Artículo 130, de la LAPP
II. El desarrollador que no cumpla con sus obligaciones contractuales por causas imputables a él y que, como consecuencia, cause daños o perjuicios graves a la dependencia o entidad de que se trate.		
III. Personas físicas o morales -y administradores que representen a éstas- proporcionen información falsa, o que actúen con dolo o mala fe en algún procedimiento de contratación, en la celebración del contrato o durante su ejecución, o bien en la presentación o desahogo de una queja, en una audiencia de conciliación o de una inconformidad;		
IV. Personas que contraten servicios de asesoría, consultoría o apoyo en materia		

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017**

Motivo	Sanciones	Fundamento
de contrataciones gubernamentales, si se comprueba que todo o parte de las contraprestaciones pagadas al prestador de los servicios, a su vez, son recibidas por servidores públicos, por sí o por interpósita persona, con independencia de que quienes las reciban tengan o no relación con la contratación, y		
V. Persona o personas, físicas o morales, que tengan el control de una persona moral que se encuentren en los supuestos previstos en las fracciones I, II y IV inmediatas anteriores.		

7. Publicación de Circular en CompraNet

Art. 132 de la LAPP y 135 de su Reglamento. Las dependencias o entidades, dentro de los diez días hábiles inmediatos siguientes a la fecha en que tengan conocimiento de hechos que presumiblemente puedan dar lugar a una inhabilitación, remitirán a la Secretaría de la Función Pública la documentación comprobatoria de los mismos.

Art. 111 del Reglamento de la LAASSP La publicación de la circular a que se refiere el párrafo segundo del artículo 60 de la LAASSP deberá realizarse en CompraNet y simultáneamente enviarse al Diario Oficial de la Federación para los mismos efectos. La inhabilitación surtirá efectos a partir de la publicación de la circular correspondiente en CompraNet.

8. Pago de la Sanción

Art. 113 del Reglamento de la LAASSP. Para efectos de lo dispuesto por el tercer párrafo del artículo 60 de la LAASSP, el licitante o Proveedor acreditará que ha pagado la multa que se le impuso, presentando a la Secretaría de la Función Pública el documento comprobatorio del pago correspondiente, a fin de que se publique en CompraNet que la inhabilitación ha dejado de surtir efectos.

En defecto de lo señalado en el párrafo anterior, los licitantes deberán agregar a sus proposiciones copia simple del documento comprobatorio de pago referido en el citado párrafo, el cual será tomado en consideración por la dependencia o entidad convocante durante la evaluación de las proposiciones.

9. Notificaciones

Art.19 de la LFACP. Las notificaciones se harán:

- I. En forma personal, cuando se realicen a los sujetos a que se refiere el artículo 2 de la LFACP, y
- II. Por oficio, cuando se realicen a las autoridades.

Para la práctica de notificaciones personales fuera del lugar de residencia de la autoridad competente, ésta podrá auxiliarse de cualquier autoridad federal, quien la llevará a cabo de acuerdo a la normativa aplicable y tendrá la obligación de remitirle las constancias respectivas, dentro de los tres días siguientes a aquél en que se practicó la misma.

Toda notificación surtirá sus efectos el día siguiente a aquél en que se haya realizado.

Art. 20 de la LFACP. Dentro de los quince días hábiles siguientes a que surta efectos la notificación del acuerdo de inicio del procedimiento administrativo sancionador, el presunto infractor podrá manifestar lo que a su derecho

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017**

convenga, por escrito firmado bajo protesta de decir verdad o mediante comparecencia ante la autoridad competente, dando respuesta a todos y cada uno de los actos que se le imputan, ofreciendo y presentando las pruebas que estime pertinentes y, en su caso, reconociendo su responsabilidad en relación con la infracción de que se trate en los términos y para los efectos previstos en la LFACP.

Si el presunto infractor confesara su responsabilidad, se procederá de inmediato a dictar resolución, salvo que las autoridades competentes dispongan la recepción de pruebas para acreditar la veracidad de la confesión. En caso de que se acepte la plena validez de la confesión, se aplicará lo dispuesto en el artículo 32 de la LFACP.

Si el presunto infractor no manifestare por escrito lo que a su derecho convenga o no compareciere dentro del plazo establecido en el párrafo primero de este artículo o dejare de responder alguna de las conductas o hechos que se le imputan, éstos se tendrán por ciertos, salvo prueba en contrario.

ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR

1. Responsabilidades Civiles, Administrativas O Penales Independientes (Art. 63 de la LAASSP y el 133 de la LAPP)

Las responsabilidades y las sanciones a que se refiere la LAASSP serán independientes de las de orden civil, penal o de cualquier otra índole que puedan derivar de la comisión de los mismos hechos.

2. Infracción por Causa de Fuerza Mayor o de caso Fortuito (Art. 64 de la LAASSP)

No se impondrán sanciones cuando se haya incurrido en la infracción por causa de fuerza mayor o de caso fortuito, o cuando se observe en forma espontánea el precepto que se hubiese dejado de cumplir. No se considerará que el cumplimiento es espontáneo cuando la omisión sea descubierta por las autoridades o medie requerimiento, visita, excitativa o cualquier otra gestión efectuada por las mismas, así como en el supuesto de la fracción IV del artículo 60 de la LAASSP.

3. Emisión de Fallo (Art. 112 del Reglamento la LAASSP)

Cuando la Secretaría de la Función Pública haya inhabilitado a un Proveedor con posterioridad a la emisión de un fallo en el que se le adjudicó un contrato, las dependencias y entidades formalizarán el contrato respectivo.

Recurso de revisión

Art. 24 de la LFACP. Los sujetos sancionados, podrán interponer el recurso de revisión previsto en el Título Sexto de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Art. 131 del Reglamento de la LAPP. Las denuncias e informes que se presenten a la Función Pública en términos del artículo 130 del Reglamento de la LAPP deberán acompañarse de toda la documentación y demás elementos probatorios con que se cuente para sustentar la presunta infracción. En el supuesto a que se refiere el artículo 130, fracción II, de la LAPP, las dependencias y entidades federales remitirán a la Función Pública la documentación que acredite el monto de los daños y perjuicios causados con motivo de la presunta infracción, con el desglose y especificación de los conceptos de afectación de que se trate.

4. Disposiciones establecidas de acuerdo a la LFACP

Art. 6 Las disposiciones contenidas en los Capítulos Tercero, Cuarto, y Sexto de la LFACP, serán aplicables en todos los casos en que se investigue y, en su caso, sustancie el procedimiento administrativo sancionador que derive de la posible comisión de las infracciones previstas en el artículo 9 de la LFACP, con independencia de que para tales efectos se utilicen los mecanismos de asistencia y cooperación internacional previstos en las convenciones internacionales para la prevención y el combate a la corrupción, de las que el Estado mexicano sea

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
"SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES"
LA-006HJO001-E***-2017**

parte.

Art. 7 Las responsabilidades y sanciones a que se refiere la LFACP se determinarán y aplicarán con independencia de las demás responsabilidades y sanciones previstas en los ordenamientos legales aplicables.

5 Reglas para las Solicitudes de Información (Art. 14 de la LFACP)

Las solicitudes de información se sujetarán a las reglas siguientes:

I. Las personas físicas o morales, públicas o privadas, que sean sujetos de investigación por presuntas irregularidades cometidas en las contrataciones públicas de carácter federal, deberán atender los requerimientos que, debidamente fundados y motivados, les formulen las Autoridades competentes dentro de los plazos establecidos en la LFACP y sin perjuicio de la competencia de otras autoridades y de los derechos de los usuarios del sistema financiero.

Para los efectos de tales requerimientos la Autoridad competente fijará un plazo para la atención del requerimiento respectivo y no será inferior a 5 días hábiles ni mayor a 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación del requerimiento respectivo, sin perjuicio de poder ampliarlo hasta 10 días hábiles más, cuando, por causas justificadas, así lo soliciten los interesados. En caso de no atender los requerimientos sin causa justificada, la Autoridad competente podrá imponerles una multa en términos del artículo 25 de la LFACP.

II. Las instituciones públicas contratantes a las que se les formulen requerimientos de información, tendrán la obligación de proporcionarla dentro del plazo de diez días hábiles, contados a partir de que surta efectos la notificación respectiva.

Cuando derivado de la complejidad de los requerimientos de información formulados, las instituciones públicas contratantes requieran de un plazo mayor para su atención, deberán solicitar prórroga por escrito ante la autoridad competente, debidamente justificada. La ampliación del término que en su caso se otorgue será improrrogable y no podrá exceder de 20 días hábiles.

Cuando los servidores públicos no atiendan los requerimientos a que se refiere este artículo, se les impondrá una multa en términos de lo dispuesto por el artículo 25 de la LFACP, salvo que exista mandato legal o judicial o causa justificada a juicio de la autoridad competente que se los impida y con independencia de que se inicien las acciones para fincar a los servidores públicos la responsabilidad administrativa a que haya lugar.

III. La Autoridad competente tendrá acceso, en términos de las leyes en la materia, a la información necesaria para el esclarecimiento de los hechos, con inclusión de aquella que las disposiciones legales consideren como de carácter reservado, confidencial o que deba mantenerse en secreto, cuando esté relacionada con la comisión de infracciones a que se refiere la LFACP, con la obligación de mantener la misma reserva o secrecía, hasta en tanto no se derive de su revisión la determinación de las sanciones correspondientes.

La información obtenida en los términos de este artículo tendrá valor probatorio en el procedimiento administrativo sancionador correspondiente.

Para los efectos de las fracciones I y II del presente artículo, la reincidencia en el incumplimiento de requerimientos se sancionará con multa de hasta el doble de aquélla que se hubiera impuesto en términos de esas fracciones, sin perjuicio de que subsista la obligación de dar cumplimiento al requerimiento respectivo.

6. Reducciones de Sanciones

Art. 31 de la LFACP. La persona que haya realizado alguna de las infracciones, o bien, que se encuentre participando en su realización, podrá confesar su responsabilidad con el objeto de acogerse al beneficio de reducción de sanciones establecido en este artículo.

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
"SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES"
LA-006HJO001-E***-2017**

La aplicación del beneficio a que hace referencia el párrafo anterior, tendrá por efecto una reducción de entre el cincuenta y el setenta por ciento del monto de las sanciones que se impongan al responsable. Para su procedencia será necesario que adicionalmente se cumplan los siguientes requisitos:

- I. Que no se haya notificado a ninguno de los presuntos infractores el inicio del procedimiento administrativo sancionador;
- II. Que la persona que pretende acogerse a este beneficio, sea entre los sujetos involucrados en la infracción, la primera en aportar los elementos de convicción suficientes y que a juicio de las autoridades competentes permitan comprobar la existencia de la infracción;
- III. Que la persona que pretende acogerse al beneficio coopere en forma plena y continua con la autoridad competente que lleve a cabo la investigación y, en su caso, con la que substancie el procedimiento administrativo sancionador conducente, y
- IV. Que la persona interesada suspenda de inmediato su participación en la infracción.

Las personas que soliciten este beneficio serán sujetas del procedimiento administrativo sancionador a que se refiere la LFACP, en el cual se constatará el cumplimiento de los requisitos a que hace referencia este artículo, así como la veracidad y validez de la confesión realizada y se resolverá sobre la procedencia de dicho beneficio.

Art. 32 de la LFACP Una vez iniciado el procedimiento administrativo sancionador a que se refiere la LFACP, si el presunto infractor confiesa su responsabilidad sobre los actos que se le imputan, se le aplicará una reducción del cincuenta por ciento del monto de las sanciones que se impongan, siempre que lo haga dentro del plazo a que se refiere el artículo 20 de la LFACP.

CAPÍTULO II DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

SANCIONES

Art. 62 de la LAASSP La Secretaría de la Función Pública aplicará las sanciones que procedan a quienes infrinjan las disposiciones de este ordenamiento, conforme a lo dispuesto por la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

La Secretaría de la Función Pública, en uso de las atribuciones que le confiere la LAASSP citada en el párrafo anterior, podrá abstenerse de iniciar los procedimientos previstos en ella, cuando de las investigaciones o revisiones practicadas se advierta que el acto u omisión no es grave, o no implica la probable comisión de algún delito o perjuicio patrimonial a la dependencia o entidad, o que el acto u omisión fue corregido o subsanado de manera espontánea por el servidor público o implique error manifiesto y en cualquiera de estos supuestos, los efectos que, en su caso, hubieren producido, desaparecieron o se hayan resarcido.

Art. 11 y 16 de la LFACP Todo servidor público tendrá la obligación de denunciar por escrito las acciones u omisiones que en ejercicio de sus funciones tuviere conocimiento y que pudieren ser sancionadas en términos de la LFACP. El incumplimiento de dicha obligación será motivo de las sanciones previstas en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos o del ordenamiento legal aplicable de las entidades federativas, tratándose de contrataciones públicas federales que realicen dichas entidades federativas, los municipios, incluidos los entes públicos de unas y otros y los órganos político administrativos de las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México.

Los servidores públicos de las autoridades competentes que con motivo de las investigaciones que lleven a cabo, tengan acceso a información clasificada como reservada o confidencial, se abstendrán de divulgarla o

**CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”
LA-006HJO001-E***-2017**

proporcionarla indebidamente bajo cualquier medio; en caso contrario, serán sancionados en términos de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos y demás ordenamientos aplicables.

Art. 128 de la LAPP y 129 de su Reglamento. El incumplimiento a las disposiciones por parte de los servidores públicos, será sancionado por la Secretaría de la Función Pública conforme a la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, y demás disposiciones que resulten aplicables.

La Secretaría de la Función Pública vigilará los procesos de contratación materia de la LAPP, en los términos de las facultades que la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y su respectivo Reglamento interior le conceden. De la misma forma la Auditoría Superior de la Federación ejercerá sus atribuciones de auditoría y fiscalización en los términos que las disposiciones constitucionales y legales lo señalan.