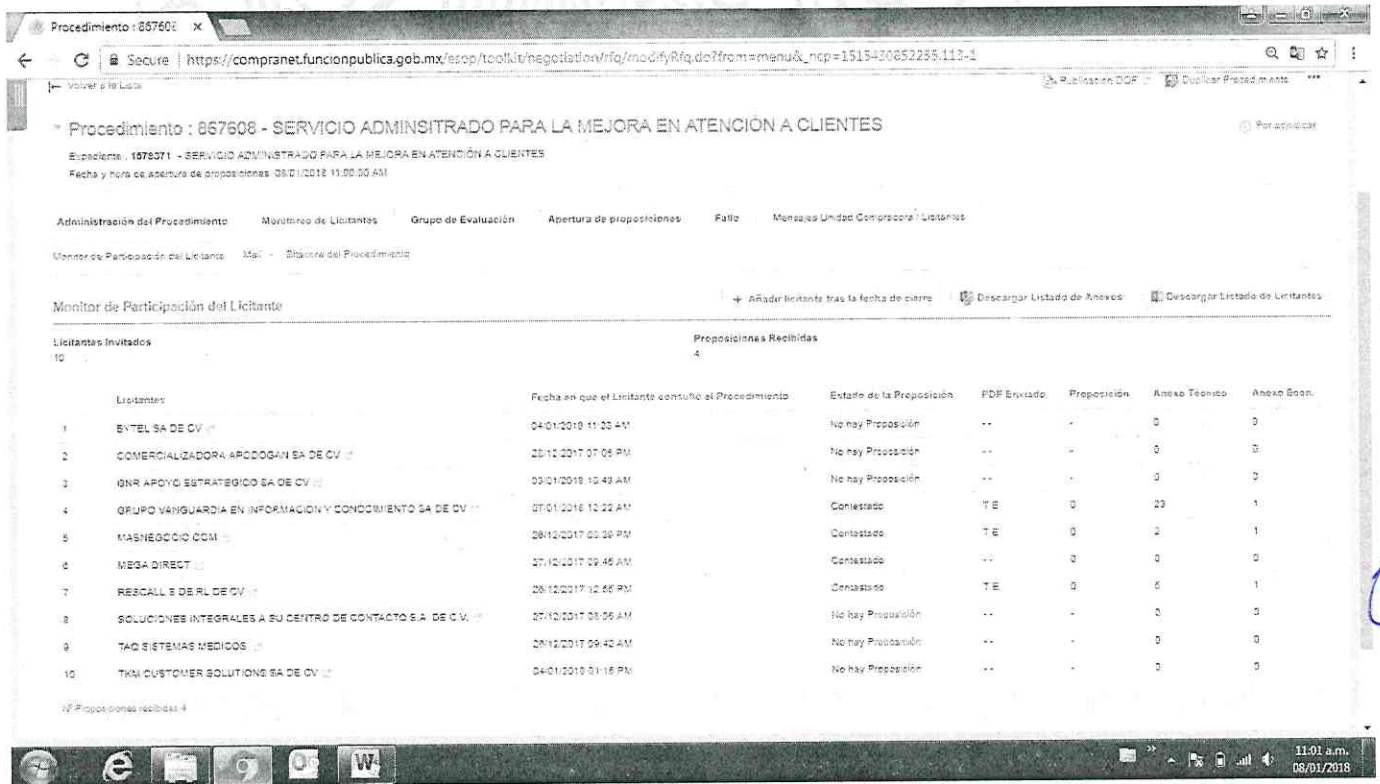


ACTA DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
"SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES"

En la Ciudad de México, siendo las 11:00 horas del día 8 de enero de 2018, se encuentran reunidos en la Sala de Banca Social del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo, ubicada en la Planta Baja del Edificio Sede de Avenida Río de la Magdalena número 115, Col. Tizapán San Ángel, C.P. 01090, los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente Acta, con objeto de llevar a cabo el acto de presentación y apertura de proposiciones, motivo de esta Licitación indicada al rubro, de conformidad con los artículos 34 y 35 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público en adelante (la Ley) y lo dispuesto por el artículo 47, párrafo séptimo del Reglamento de la Ley.

Acto seguido, se procede a verificar el envío de proposiciones por medios remotos de comunicación electrónica (CompraNet), reportando el sistema lo siguiente:

Existen cuatro proposiciones para esta Convocatoria en el servidor de CompraNet, como se muestra en pantalla.



Licitante	Fecha en que el Licitante consultó el Procedimiento	Estado de la Proposición	PDF Enviado	Proposición	Anexo Técnico	Anexo Econ.
1. EVTEL SA DE CV	04/01/2018 11:25 AM	No hay Proposición	--	-	0	0
2. COMERCIALIZADORA APODOGAN SA DE CV	25/12/2017 07:08 PM	No hay Proposición	--	-	0	0
3. GNR APOYO ESTRATEGICO SA DE CV	03/01/2018 10:49 AM	No hay Proposición	--	-	0	0
4. GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO SA DE CV	07/01/2018 12:22 AM	Contestado	TE	0	23	1
5. MAS NEGOCIO COM	28/12/2017 00:30 PM	Contestado	TE	0	2	1
6. MEGA DIRECT	27/12/2017 09:45 AM	Contestado	--	0	0	0
7. RESCALL S DE RL DE CV	28/12/2017 12:56 PM	Contestado	TE	0	6	1
8. SOLUCIONES INTEGRALES A SU CENTRO DE CONTACTO SA DE CV	27/12/2017 03:06 AM	No hay Proposición	--	-	0	0
9. TAO SISTEMAS MEDICOS	28/12/2017 09:42 AM	No hay Proposición	--	-	0	0
10. TKM CUSTOMER SOLUTIONS SA DE CV	04/01/2018 01:16 PM	No hay Proposición	--	-	0	0

No. LICITANTES QUE PRESENTARON SUS PROPOSICIONES ELECTRÓNICAMENTE (vía COMPRANET)	
1	GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.
2	MAS NEGOCIO COM, S.P.R. de R.L. de C.V.
3	MEGA DIRECT, S.A. DE C.V.
4	RESCALL, S. DE R.L. DE C.V.

ACTA DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
"SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES"

Se procede a abrir las proposiciones recibidas a través del sistema CompraNet, revisando la documentación presentada, sin entrar al análisis detallado de su contenido.

De lo anterior se hace constar en el Anexo 2, "Lista de verificación para recibir proposiciones" adjunto al presente.

Después de registrar la recepción de la documentación presentada por los licitantes, esta Acta cumple con lo dispuesto en el artículo 48 fracción I del Reglamento de la Ley.

A continuación, con fundamento en el artículo 47 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley, se omitió la lectura de los precios unitarios de cada uno de los conceptos y se anexan en esta Acta, copias de los documentos de las propuestas económicas que contienen los precios unitarios, indicando los importes subtotales de cada proposición, como se consigna a continuación:

NOMBRE DEL LICITANTE	IMPORTE DE LA PROPOSICIÓN	
	PARTIDA	Subtotal
GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES, S.A. DE C.V.	única	\$3,746,750.00

NOMBRE DEL LICITANTE	IMPORTE DE LA PROPOSICIÓN	
	PARTIDA	PRECIO UNITARIO
MAS NEGOCIO COM, S.P.R. de R.L. de C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.	única	\$21,465,787.00

NOMBRE DEL LICITANTE	IMPORTE DE LA PROPOSICIÓN	
	PARTIDA	PRECIO UNITARIO
MEGA DIRECT, S.A. DE C.V.	única	\$9,982,990.20

NOMBRE DEL LICITANTE	IMPORTE DE LA PROPOSICIÓN	
	PARTIDA	PRECIO UNITARIO
RESCALL, S. DE R.L. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON TKM CUSTOMER SOLUTIONS, S.A. DE C.V. Y TRIARA.COM, S. DE C.V.	única	\$85,765,057.00

ACTA DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJO001-E270-2017
"SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES"



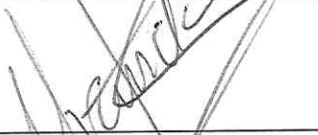

Con fundamento en el artículo 35 fracción II de la Ley, y lo indicado en el **9.3 Acto de presentación y apertura de proposiciones numeral 6** de la convocatoria a la Licitación, las propuestas técnicas y económicas presentadas se rubrican por los servidores públicos designados por la Convocante.

De conformidad con el artículo 35 fracción III de la Ley, las proposiciones se reciben para su evaluación y con base en ella, se emitirá el fallo correspondiente, el cual será dado a conocer en junta pública el día 11 de enero de 2018 a las 17:00 horas, mismo que podrá ser diferido, siempre y cuando, el nuevo plazo no exceda de 20 días naturales contados a partir del plazo establecido originalmente.

Para efectos de la notificación personal, se difundirá un ejemplar de la presente acta en la dirección electrónica: www.compranet.gob.mx. Asimismo, se informa que a partir de esta fecha se fijará en la Gerencia de Adquisiciones ubicada en el segundo piso del Edificio Anexo del Corporativo de Bansefi, cita en Av. Río de la Magdalena No. 115, Colonia Tizapán San Ángel, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01090; un ejemplar de la presente acta, por un término no menor de cinco días hábiles.

Después de dar lectura a la presente acta, se dio por terminado este acto, siendo las 13:15 horas, del día 8 de enero de 2018.

Esta Acta consta de 3 fojas, y 22 hojas de anexos, firmando para los efectos legales y de conformidad, los asistentes a este acto, quienes reciben copia de la misma.

NOMBRE	ÁREA	FIRMA
Lic. Isis Marlene Alcívar Flores	Gerente de Adquisiciones	
Ing. Erik Alberto Cárdenas González	Representante del área requirente	
Lic. Hugo Miranda Segoviano	Representante de la Dirección Jurídica de Negocios	
L.C. Miguel Romero Sarmiento	Representante del Órgano Interno de Control	

----- FIN DEL ACTA -----

FO-CON 10

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA REVISAR PROPOSICIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

LA-006HJO001-E270-2017

“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

Anexo 2

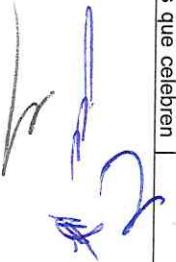
“Lista de verificación para recibir proposiciones”

4.1 Documentación legal-administrativa

Documentos o requisitos	GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES, S.A. DE C.V.		MAS NEGOCIO COM, S.P.R. de R.L. de C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON SIXSIGMA NETWORKS MEXICO, S.A. DE C.V.		MEGA DIRECT, S.A. DE C.V.		RESCALL, S. DE R.L. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON TKM CUSTOMER SOLUTIONS, S.A. DE C.V. Y TRIARA.COM, S. DE C.V.	
	Presenta	No presenta	Presenta	No presenta	Presenta	No presenta	Presenta	No presenta
1. Copia simple por ambos lados de identificación oficial vigente con fotografía de quien firma la proposición.	X		X		X		X	
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)	X		X		X		X	
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	X		X		X		X	
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	X		X		X		X	
5. Escrito en el que indique la dirección de correo electrónico. ANEXO 6	X		X		X		X	
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	X		X		X		X	
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.								

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA REVISAR PROPOSICIONES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-006HJ0001-E270-2017
"SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES"

Documentos o requisitos	GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES, S.A. DE C.V.		MAS NEGOCIO COM, S.P.R. de R.L. de C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON SIXSIGMA NETWORKS MEXICO, S.A. DE C.V.		MEGA DIRECT, S.A. DE C.V.		RESCALL, S. DE R.L. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON TKM CUSTOMER SOLUTIONS, S.A. DE C.V. Y TRIARA.COM, S. DE C.V.	
	Presenta	No presenta	Presenta	No presenta	Presenta	No presenta	Presenta	No presenta
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/lunaopspbf/doc/actos/adquisiciones/ocde090107.pdf ANEXO 8	X		X		X		X	
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	X		X		X		X	
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	X		X			X	X	
10. Acuse de recepción de solicitud de opinión ante la autoridad fiscal competente, respecto del cumplimiento de sus obligaciones fiscales.	X		X		X		X	
11. Escrito en el que se manifieste, que los servicios que proporcionará son de origen mexicano. ANEXO 11	X		X		X		X	
12. Escrito de manifestación de interés para participar en la presente Licitación. ANEXO 12 A (persona moral) ANEXO 12 B (persona física)	X		X		X		X	
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	X		X		X		X	



LISTA DE VERIFICACIÓN PARA REVISAR PROPOSICIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

LA-006HJO001-E270-2017

“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

Documentos o requisitos	GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES, S.A. DE C.V.		MAS NEGOCIO COM, S.P.R. de R.L. de C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON SIXSIGMA NETWORKS MEXICO, S.A. DE C.V.		MEGA DIRECT, S.A. DE C.V.		RESCALL, S. DE R.L. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON TKM CUSTOMER SOLUTIONS, S.A. DE C.V. Y TRIARA.COM, S. DE C.V.	
	Presenta	No presenta	Presenta	No presenta	Presenta	No presenta	Presenta	No presenta
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 adquisición de los bienes mencionado. ANEXO 14	X		X		X		X	

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA REVISAR PROPOSICIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

LA-006HJO001-E270-2017

“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

4.2 Propuesta técnica

	GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES, S.A. DE C.V.		MAS NEGOCIO COM, S.P.R. de R.L. de C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.		MEGA DIRECT, S.A. DE C.V.		RESCALL, S. DE R.L. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON TKM CUSTOMER SOLUTIONS, S.A. DE C.V. Y TRIARA.COM, S. DE C.V.	
	Presenta	No presenta	Presenta	No presenta	Presenta	No presenta	Presenta	No presenta
La propuesta técnica se deberá anexar en individual de acuerdo a cada uno de los requisitos:								
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.	X		X		X		X	
2. Experiencia del Personal, Director de proyecto. (Copia simple de la cédula profesional o Título, además Currículum Vitae).	X		X			X	X	
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 Currículum Vitae).	X		X		X		X	
4. Experiencia del Personal, Supervisor de mesa de servicios. (Copia simple de la Constancia Oficial o Título o Cédula Profesional y Currículum Vitae).	X		X		X		X	
5. Experiencia del Personal, Supervisor de niveles de servicio. (Copia simple de la Constancia Oficial o Título o Cédula Profesional y Currículum Vitae).	X		X			X	X	
6. Experiencia del Personal, Administrador de configuraciones. (Copia simple de la Constancia Oficial o Título o Cédula Profesional y Currículum Vitae).	X		X			X	X	
7. Experiencia del Personal, Implementador de proyecto. (Copia simple del Título o Cédula Profesional y Currículum Vitae).	X		X		X		X	
8. Experiencia del Personal, Administrador de la herramienta de apoyo de telefonía (ACD E IVR) (Copia simple del Título o Cédula Profesional y Currículum Vitae).	X		X			X	X	

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA REVISAR PROPOSICIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

LA-006HJO001-E270-2017

“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

La propuesta técnica se deberá anexar en individual de acuerdo a cada uno de los requisitos:	GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES, S.A. DE C.V.		MAS NEGOCIO COM, S.P.R. de R.L. de C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON SIXSIGMA NETWORKS MEXICO, S.A. DE C.V.		MEGA DIRECT, S.A. DE C.V.		RESCALL, S. DE R.L. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON TKM CUSTOMER SOLUTIONS, S.A. DE C.V. Y TRIARA.COM, S. DE C.V.	
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).	X		X		X		X	
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 "Foundation", así como constancias, diplomas, certificados o cualquier otro documento que permita verificar la experiencia).	X		X		X		X	
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).	X		X		X		X	
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 "Foundation", así como constancias, diplomas, certificados o cualquier otro documento que permita verificar la experiencia).	X		X		X		X	
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).	X		X		X		X	
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).	X		X		X		X	

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA REVISAR PROPOSICIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

LA-006HJO001-E270-2017

“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

La propuesta técnica se deberá anexar en individual de acuerdo a cada uno de los requisitos:	GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES, S.A. DE C.V.	IMAS NEGOCIO COM, S.P.R. de R.L. de C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.		MEGA DIRECT, S.A. DE C.V.		RESCALL, S. DE R.L. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON TKM CUSTOMER SOLUTIONS, S.A. DE C.V. Y TRIARA.COM, S. DE C.V.
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).	X		X		X	X
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).	X		X		X	X
17. Equidad de Género (Certificado correspondiente, emitido por Autoridades y Organismos facultados para tal efecto).	X		X		X	X
18. Experiencia realizando proyectos o servicios similares (Contratos o pedidos en el sector público).	X		X		X	X
19. Especialidad. (Copia de Contratos o pedidos en el sector público).	X		X		X	X
20. Especialidad. (Copia de las constancias TIER IV, ICREA e ISO 27001).	X		X		X	X
21. Metodología. (Documento en el que establezca la metodología que utilizará para la atención y cumplimiento de los servicios ofertados).	X		X		X	X
22. Plan de trabajo. (Documento que establezca el Plan de Trabajo, conforme al Anexo Técnico).	X		X		X	X
23. Esquema estructural. (Organigrama del personal del licitante con el que prestará el servicio, firmado en hoja membretada por el representante legal).	X		X		X	X
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).	X		X		X	X



LISTA DE VERIFICACIÓN PARA REVISAR PROPOSICIONES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

LA-006HJO001-E270-2017

“SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES”

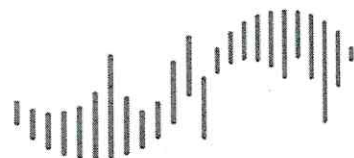
4.3 Propuesta económica

La propuesta económica, deberá anexarse conforme al ANEXO 16	GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON KJFM DISEÑOS Y SOLUCIONES, S.A. DE C.V.		MAS NEGOCIO COM, S.P.R. de R.L. de C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON SIXSIGMA NETWORKS MEXICO, S.A. DE C.V.		MEGA DIRECT, S.A. DE C.V.		RESCALL, S. DE R.L. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON TKM CUSTOMER SOLUTIONS, S.A. DE C.V. Y TRIARA.COM, S. DE C.V.	
	Presenta	No presenta	Presenta	No Presenta	No presenta	Presenta	Presenta	No presenta
Original de la propuesta conforme a lo indicado en el ANEXO 16	X		X			X		

2.

4

4



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

CIUDAD DE MÉXICO A 8 DE ENERO DE 2018

ANEXO 16
MODELO DE PROPUESTA ECONÓMICA

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	\$5,000.00
Habilitación	Todos		Habilitación de la infraestructura en el centro de datos	\$5,000.00
Habilitación	Todos		Habilitación de bases de datos	\$5,000.00
Habilitación	Contact center	General	Habilitación de los equipos de escritorio	\$5,000.00
Habilitación	Contact center	General	Habilitación de las instalaciones en el área de trabajo (contact center)	\$5,000.00
Habilitación	Contact center	General	Habilitación de la herramienta de telefonía	\$5,000.00
Habilitación	Contact center	Mesa de servicios tecnológicos	Habilitación de la herramienta ITSM	\$5,000.00
Habilitación	Contact center	Centro de atención a clientes BANSEFI	Habilitación de la herramienta de gestión de clientes	\$5,000.00
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	\$5,000.00

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD


CARLOS SANDOVAL OJEDA
REPRESENTANTE LEGAL



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

CIUDAD DE MÉXICO A 8 DE ENERO DE 2018

Etapa	Servicio	Subservicio	Componente	Precio unitario
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)	\$850,000.00
Operación	Contact center	Mesa de servicios tecnológicos	Paquete de operación del 10% adicional sobre el volumen de operación mensual	\$85,000.00
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)	\$1,650,000.00
Operación	Contact center	Centro de atención a clientes BANSEFI	Paquete de operación del 10% adicional sobre el volumen de operación mensual	\$165,000.00
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)	\$210,000.00
Operación	Contact center	Centro de atención a sucursales (CAS)	Paquete de operación del 10% adicional sobre el volumen de operación mensual	\$21,000.00
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	\$264,000.00

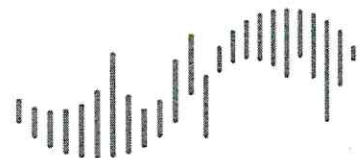
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA
REPRESENTANTE LEGAL



RFC: GVI 140312 N4A

Calzada de Tlalpan No. 609



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
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

CIUDAD DE MÉXICO A 8 DE ENERO DE 2018

Etapa	Servicio	Subservicio	Componente	Precio unitario
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	\$3,000.00
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	\$1,800.00
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	\$700.00
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	\$700.00
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	\$900.00
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.	\$28,400.00
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	\$12,500.00
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	\$156,000.00

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD


CARLOS SANDOVAL OJEDA
REPRESENTANTE LEGAL

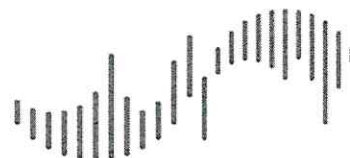


RFC: GVI140312 N4A

Calzada de Tlalpan No. 609

Col. Álamos CDMX

www.covio.com



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

CIUDAD DE MÉXICO A 8 DE ENERO DE 2018

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 ITSM	\$12,500.00
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	\$156,000.00
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	\$84,250.00
Subtotal				\$3,746,750.00
IVA				\$599,480.00
TOTAL				\$4,346,230.00

Tres millones setecientos cuarenta y seis mil setecientos cincuenta pesos 00/100 MN antes del Impuesto al valor agregado.

El Importe cotizado es fijo hasta el término de la vigencia del contrato, en su caso.

El Importe se presenta cotizado en MONEDA NACIONAL.

Los precios unitarios se presentan indicando hasta 2 decimales.

EL TOTAL CON LETRA ANTES DE IVA.

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

CARLOS SANDOVAL OJEDA
REPRESENTANTE LEGAL



RFC: GVI140312 N4A

Calzada de Tlalpan No. 609

C.P. Álvaro Obregón

www.bancomex.com

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

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

**ANEXO 16
MODELO DE PROPUESTA ECONÓMICA**

CIUDAD DE MÉXICO A 8 DE ENERO DE 2018.

**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 **MASNEGOCIO.COM, S.A.P.I. DE C.V.** a continuación me permito desglosar el costo que ofertamos:

Rama	Servicio	Subservicio	Componente	Precio unitario
Habilitación	Todos		Habilitación de la infraestructura de telecomunicaciones	1'464,000.00
Habilitación	Todos		Habilitación de la infraestructura en el centro de datos	1'650,000.00
Habilitación	Todos		Habilitación de bases de datos	620,000.00
Habilitación	Contact center	General	Habilitación de los equipos de escritorio	2'380,000.00
Habilitación	Contact center	General	Habilitación de las instalaciones en el área de trabajo (contact center)	2'066,000.00
Habilitación	Contact center	General	Habilitación de la herramienta de telefonía	2'357,000.00
Habilitación	Contact center	Mesa de servicios tecnológicos	Habilitación de la herramienta ITSM	1'789,000.00
Habilitación	Contact center	Centro de atención a clientes BANSEFI	Habilitación de la herramienta de gestión de clientes	1'248,000.00
Habilitación	Evaluación y mejora en la calidad de los servicios	Análisis, diseño y gestión de la implantación de iniciativas de mejora en clientes	Habilitación de la herramienta de BI	962,000.00

1407

+52 55 5098 7030
Insurgentes Sur 2375, Piso 4, México, D.F. 01090
www.masnegocio.com

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

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

LA-006HJO001-E270-2017

"SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES"

Etapa	Servicio	Subservicio	Componente	Precio unitario
		BANSEFI		
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)	1'395,000.00
Operación	Contact center	Mesa de servicios tecnológicos	Paquete de operación del 10% adicional sobre el volumen de operación mensual	93,000.00
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)	1'675,000.00
Operación	Contact center	Centro de atención a clientes BANSEFI	Paquete de operación del 10% adicional sobre el volumen de operación mensual	110,000.00
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)	1'530,000.00
Operación	Contact center	Centro de atención a sucursales (CAS)	Paquete de operación del 10% adicional sobre el volumen de operación mensual	105,000.00
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	1'556,000.00
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 (No se incluye en el cálculo del subtotal)	4,730.00

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

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

LA-006HJO001-E270-2017

"SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES"

Etapa	Servicio	Subservicio	Componente	Precio unitario
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 (No se incluye en el cálculo del subtotal)	3,914.00
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 (No se incluye en el cálculo del subtotal)	2,678.00
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 (No se incluye en el cálculo del subtotal)	2,809.00
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 (No se incluye en el cálculo del subtotal)	2,975.00
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 este monto por 20.	68,352.00
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 (No se incluye en el cálculo del subtotal)	427,257.00
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 (No se incluye en el cálculo del subtotal)	380,970.00
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 (No se incluye en el cálculo del subtotal)	511,350.00
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 (No se incluye en el cálculo del subtotal)	270,163.00

0 1409

+52 55 5096 7030
Insurgentes Sur 2375, Piso 4, México, D.F. 01090
www.masnegocio.com

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


LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

LA-006HJO001-E270-2017

"SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES"

Etapa	Servicio	Subservicio	Componente	Precio unitario
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	397,435.00
			Subtotal	\$ 21'465,787.00

(Veintiún millones cuatrocientos sesenta y cinco mil setecientos ochenta y siete pesos 00/100 MN)
 Importes unitarios fijos hasta el término de la vigencia del contrato.
 Los Importes están en MONEDA NACIONAL.
 Importes ANTES DE IVA.


 L.C. Alicia Cecilia Juárez López
 Representante legal de
 "MASNEGOCIO.COM, S.A.P.I. DE C.V."

SFP

SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES

Volver a la Lista



Publicación DOF



Procedimiento : 867608 - SERVICIO ADMINSTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES

Expediente : 1579371 - SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES

Fecha y hora de apertura de proposiciones: 08/01/2018 11:00:00 AM



Evaluación Económica.

Administración del Procedimiento

Monitoreo de Licitantes

Grupo de Evaluación

Apertura de proposiciones

Fallo

Resumen de Respuestas

Propuestas Técnicas

Propuestas Económicas

Estatus de la Apertura de Propuestas

Licitante : MEGA DIRECT



Proposición Económica Licitante - Informe Evaluación

Exclusión del Proveedor

Histórico

Handwritten signature

Handwritten signature

Ronda
0

Fecha de Presentación de la Propuesta
08/01/2018 02:23:32 AM Por MARIA DEL PILAR ROJAS VALENZUELA

Anexo Requerimiento Económico Firmado Digitalmente
(sin archivo adjunto)

¿Rechazar Propuesta del Licitante?
No

Motivo del rechazo

Notas a la Propuesta

[0] Ver/Añadir Notas

Modificar Puntuación		Modificar mi Evaluación	
Puntuación Por Defecto	Puntuación Económica Actual	Máxima Puntuación Total	Moneda de la Proposición
0	0	0	MXN
			9,98

2. Requerimiento Económico

Comentarios de Evaluación (Nivel de Artículo)		Total
(Sección Incluida en el Total)9,982,990.2		
No de Control Interno de la Partida/Concepto de Obra	Descripción	Precio Unitario
2.1.1	* Original de la propuesta conforme a lo indicado en el ANEXO 16	19,982,990.29,982,990.2





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

ANEXO 16
PROPUESTA ECONÓMICA

CIUDAD DE MÉXICO A 8 DE ENERO 2018.

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 **RESCALL S DE RL DE CV** a continuación me permito desglosar el precio que ofertamos acorde con lo solicitado:

Etapa	Servicio	Subservicio	Componente	Precio unitario	Cantidad	Precio Total
Habilitación	Todos		Habilitación de la infraestructura de telecomunicaciones	\$280,000.00	1	\$280,000.00
Habilitación	Todos		Habilitación de la infraestructura en el centro de datos	\$280,000.00	1	\$280,000.00
Habilitación	Todos		Habilitación de bases de datos	\$140,000.00	1	\$140,000.00
Habilitación	Contact center	General	Habilitación de los equipos de escritorio	\$718,060.00	1	\$718,060.00
Habilitación	Contact center	General	Habilitación de las instalaciones en el área de trabajo (contact center)	\$1,795,196.00	1	\$1,795,196.00
Habilitación	Contact center	General	Habilitación de la herramienta de telefonía	\$718,060.00	1	\$718,060.00
Habilitación	Contact center	Mesa de servicios tecnológicos	Habilitación de la herramienta ITSM	\$3,243,180.00	1	\$3,243,180.00

000001

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

Etapa	Servicio	Subservicio	Componente	Precio unitario	Cantidad	Precio Total
Habilitación	Contact center	Centro de atención a clientes BANSEFI	Habilitación de la herramienta de gestión de clientes	\$283,518.00	1	\$283,518.00
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	\$1,985,280.00	1	\$1,985,280.00
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)	\$1,040,142.00	15	\$15,602,130.00
Operación	Contact center	Mesa de servicios tecnológicos	Paquete de operación del 10% adicional sobre el volumen de operación mensual	\$104,015.00		
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)	\$1,727,235.00	15	\$25,908,525.00
Operación	Contact center	Centro de atención a clientes BANSEFI	Paquete de operación del 10% adicional sobre el volumen de operación mensual	\$172,724.00		
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)	\$1,311,278.00	15	\$19,669,170.00
Operación	Contact center	Centro de atención a sucursales	Paquete de operación del 10% adicional sobre el volumen de operación mensual	\$131,128.00		

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

LA-006HJO001-E270-2017

"SERVICIO ADMINISTRADO PARA LA MEJORA EN ATENCIÓN A CLIENTES"

Etapas	Servicio	Subservicio (CAS)	Componente	Precio unitario	Cantidad	Precio Total
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	\$2,163,134.00	7	\$15,141,938.00
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	\$4,692.00		
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	\$2,952.00		
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	\$2,214.00		
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	\$2,214.00		
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	\$2,214.00		
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.	\$57,144.00		

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

Etapa	Servicio	Subservicio	Componente	Precio unitario	Cantidad	Precio Total
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 TELEFONIA	\$2,000.00		
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	\$1,000.00		
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	\$1,890.00		
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	\$2,450.00		
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 TELEFONIA, GESTIÓN DE CLIENTES, ITSM y BI	\$1,835.00		
				Subtotal		\$85,765,057.00

(Ochenta y cinco millones setecientos sesenta y cinco mil cincuenta y siete pesos 00/100 M.N.)

El Importe cotizado es fijo hasta el término de la vigencia del contrato.

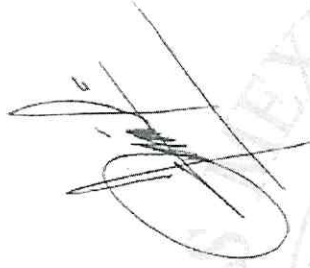
El Importe es en MONEDA NACIONAL.

Los precios expresados son ANTES DE IVA.

[Firma]

000004

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



EDGARD RINCÓN BULNES

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

