



**REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN DE LA CONVOCATORIA DE LA LICITACIÓN PÚBLICA  
ELECTRÓNICA NACIONAL  
(LA-006G3A001-E147-2019)**

**SERVICIO INTEGRAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN  
TELEFÓNICA.**

## ÍNDICE

1.- DATOS GENERALES DE LA LICITACIÓN .....	4
1.A.- NOMBRE DE LA CONVOCANTE, ÁREA CONTRATANTE Y DOMICILIO .....	4
1.B.- MEDIO Y CARÁCTER DE LA LICITACIÓN .....	4
1.C.- NÚMERO DE LA CONVOCATORIA DE LICITACIÓN .....	4
1.D.- PERIODO DE LA CONTRATACIÓN .....	4
1.E.- IDIOMA DE LAS PROPOSICIONES .....	4
1.F.- DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA .....	4
2.- OBJETIVO Y ALCANCE DE LA LICITACIÓN .....	5
2.A.- OBJETO DE LA LICITACIÓN .....	5
2.B.- INTEGRACIÓN DE LAS PARTIDAS DE LA LICITACIÓN .....	5
2.C.- NORMAS OFICIALES MEXICANAS, NORMAS MEXICANAS, NORMAS INTERNACIONALES Y/O AUTORIZACIONES .....	5
2.D.- TIPO DE CONTRATACIÓN .....	5
2.E.-ADJUDICACIÓN E INFORMACIÓN RELATIVA A LA LICITACIÓN .....	5
2.E.1.-ADJUDICACIÓN .....	5
2.E.2.-ACEPTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DE LA LICITACIÓN .....	5
2.E.3.-MONEDA .....	6
2.E.4.-ANTICIPOS .....	6
2.E.5.-IMPUESTOS .....	6
2.E.6.-CONDICIONES DE PAGO .....	6
2.E.7.-CESIÓN DE DERECHOS DE COBRO .....	7
2.E.8.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO .....	7
2.E.9.- DIVISIBILIDAD O INDIVISIBILIDAD DE LAS OBLIGACIONES A GARANTIZAR: .....	8
2.E.10.- MODELO DEL CONTRATO .....	8
3.- FORMA Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS ACTOS DE LA LICITACIÓN .....	9
3.A.- CONSULTA DE LA CONVOCATORIA .....	9
3.B.-JUNTA DE ACLARACIONES .....	9
3.C.- ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES .....	10
3.D.-PROPOSICIÓN ÚNICA .....	12
3.E.-PRESENTACIÓN CONJUNTA DE PROPOSICIONES .....	12
3.F.- ACREDITACIÓN DE PERSONALIDAD .....	13
3.G.-RÚBRICA DE PROPUESTAS EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES .....	13
3.H.- FALLO .....	14
3.I.- FIRMA DEL CONTRATO .....	14
3.I.1.- MODIFICACIONES AL CONTRATO .....	15
4.- REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN ESTA LICITACIÓN .....	16
4.1 DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA .....	16
4.1.A.-IDENTIFICACIÓN OFICIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL .....	16
4.1.B.-ESCRITO DE ACREDITACIÓN DE LA PERSONALIDAD .....	16
4.1.C. DECLARACIÓN ESCRITA DE LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 DE LA LEY .....	16
4.1.D.- DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD .....	16
4.1.E.- MANIFESTACIÓN DE LAS MIPYMES .....	17
4.1.F.- ACREDITACIÓN DE NACIONALIDAD .....	17
4.1. G.- COPIA DEL CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA .....	17
4.2 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA-ECONÓMICA .....	17
4.2.A.- PROPUESTA TÉCNICA .....	17
4.2.B. PROPUESTA ECONÓMICA .....	18
4.2.C.- PROPOSICIONES FIRMADAS ELECTRÓNICAMENTE .....	18
4.3 DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA QUE NO AFECTA LA SOLVENCIA .....	18
4.3.A.- ESCRITO DE CONFORMIDAD .....	18
4.3 B.- OPINIÓN ANTE EL SAT SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES FISCALES .....	18
4.3.C.- SOLICITUD DE OPINIÓN POR EL IMSS SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL .....	19

4.3.D.- CONSTANCIA DEL INFONAVIT SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES EN MATERIA DE APORTACIONES PATRONALES Y ENTERO DE DESCUENTOS.....	19
4.3.E.- CARTA DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERÉS .....	19
4.3.F.- DECLARACIÓN DE CONOCER EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN (ANEXO No. 17).....	19
5.- CRITERIO DE EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.....	19
5.A.-REQUISITOS CUYO INCUMPLIMIENTO NO AFECTA LA SOLVENCIA DE LA PROPOSICIÓN. ....	26
5.B.-CAUSALES POR LAS QUE SE DESECHARÁN PROPOSICIONES Y SE DESCALIFICARÁN A LOS LICITANTES. ...	26
6.- DOCUMENTOS Y DATOS QUE DEBEN DE PRESENTAR LOS LICITANTES. ....	27
7.- INCONFORMIDADES. ....	27
7.A.-CONTROVERSIAS.....	27
8.- FORMATOS QUE AGILICEN LA PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.....	28
9.- ASPECTOS GENERALES.....	28
9.A.- CANCELACIÓN DE LA LICITACIÓN.....	28
9.B.- CAUSALES PARA DECLARAR DESIERTA LA LICITACIÓN.....	28
9.C.- PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES.....	29
9.D.- SANCIONES.....	29
9.E.- CONDICIONES GENERALES.....	29
4.1 DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA .....	70
4.2. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA-ECONÓMICA .....	70
4.3 DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA QUE NO AFECTA LA SOLVENCIA .....	70

**CONVOCATORIA  
DE LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL  
(LA-006G3A001-E147-2019)  
SERVICIO INTEGRAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.**

**1.- DATOS GENERALES DE LA LICITACIÓN.**

**1.A.- NOMBRE DE LA CONVOCANTE, ÁREA CONTRATANTE Y DOMICILIO.**

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros “**LA CONDUSEF**”, en cumplimiento a las disposiciones que establece el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los artículos 25, 26 fracción I, 26 Bis. fracción II, 28 fracción I, 29, 30 y 32 segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y demás disposiciones aplicables en la materia, a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, ubicada en Avenida Insurgentes Sur 762, quinto piso, Colonia del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, Ciudad de México, con teléfono 5448-7000 extensiones 6070 y 7061, convoca a proveedores mexicanos a participar en la Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-006G3A001- E147-2019, relativa al servicio integral del centro de atención telefónica.

**1.B.- MEDIO Y CARÁCTER DE LA LICITACIÓN.**

La presente licitación será de carácter **nacional**, el medio de participación será **electrónica**, es decir, los licitantes podrán participar exclusivamente a través del Sistema CompraNet, la o las juntas de aclaraciones, el acto de presentación y apertura de proposiciones, así como el acto de fallo sólo se realizarán a través del Sistema CompraNet y sin la presencia de los licitantes en dichos actos. **No se acepta la participación mediante el uso del servicio postal o de mensajerías.**

**1.C.- NÚMERO DE LA CONVOCATORIA DE LICITACIÓN.**

El número de identificación asignado a la convocatoria de esta licitación por el Sistema CompraNet es: LA-006G3A001- E147-2019.

**1.D.- PERIODO DE LA CONTRATACIÓN.**

El periodo del contrato será a partir del día 01 de septiembre de 2019 y hasta el 31 de agosto de 2022. Los servicios que se contraten a través de esta licitación serán prestados conforme a lo establecido en el **ANEXO No. 1, “ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS”**, de la presente convocatoria.

El licitante ganador deberá prever las actividades necesarias para realizar la transición del servicio para iniciar el mismo en la fecha antes señalada.

**1.E.- IDIOMA DE LAS PROPOSICIONES.**

La presentación de las propuestas invariablemente deberá ser en **idioma español**, en caso de presentarse alguna información adicional, esta podrá presentarse en otro idioma, pero deberá acompañarse de una traducción simple al español.

**1.F.- DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA.**

Para el ejercicio fiscal 2019, la CONDUSEF cuenta con presupuesto autorizado en la partida presupuestal 31904, con base en la suficiencia presupuestal número RC: 301, de conformidad con el artículo 25 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como el artículo 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 148 de su Reglamento.

La contratación de este servicio estará sujeta a la disponibilidad presupuestaria de los ejercicios fiscales 2020, 2021 y 2022, por lo que sus efectos estarán condicionados a la existencia de los recursos

presupuestarios respectivos, sin que la no realización de la referida condición suspensiva origine responsabilidad alguna para las partes.

## 2.- OBJETIVO Y ALCANCE DE LA LICITACIÓN

### 2.A.- OBJETO DE LA LICITACIÓN.

“**LA CONDUSEF**” tiene la necesidad de llevar a cabo la contratación del servicio integral del centro de atención telefónica, de acuerdo a las características y requisitos que se definen en el **ANEXO No. 1, “ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS”** de la presente convocatoria.

### 2.B.- INTEGRACIÓN DE LAS PARTIDAS DE LA LICITACIÓN.

Esta contratación está integrada por **1 partida**, la cual deberá cotizarse de conformidad con el **ANEXO No. 2 “CÉDULA DE OFERTA ECONÓMICA”**, y será adjudicada por la totalidad del contrato a un solo licitante.

### 2.C.- NORMAS OFICIALES MEXICANAS, NORMAS MEXICANAS, NORMAS INTERNACIONALES Y/O AUTORIZACIONES.

De conformidad con los artículos 31 y 39, fracción II, inciso d) del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para el presente procedimiento no aplica ninguna Norma Oficial Mexicana, Norma Mexicana ni Normas Internacionales.

### 2.D.- TIPO DE CONTRATACIÓN.

“**LA CONDUSEF**” celebrará un **contrato cerrado** con el licitante que resulte ganador.

La presente **contratación** es **plurianual**, toda vez que abarca cuatro ejercicios fiscales: 2019-2022

### 2.E.-ADJUDICACIÓN E INFORMACIÓN RELATIVA A LA LICITACIÓN.

#### 2.E.1.-ADJUDICACIÓN.

Con fundamento en los artículos 29 fracción XII y 36 Bis fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, una vez hecha la evaluación de las proposiciones, la adjudicación **será por la totalidad del contrato** al licitante que resulte solvente, porque cumple con los requisitos legales, técnicos y económicos establecidos en esta convocatoria, y por lo tanto garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas, **y que haya obtenido el mejor resultado en la evaluación combinada de puntos y porcentajes.**

Si derivado de los resultados de evaluación, se obtuviera un empate en las proposiciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 36 Bis penúltimo y último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 54 de su Reglamento, la adjudicación se efectuará en favor de aquel licitante que sea integrante del sector de las micro, pequeñas y medianas empresas nacionales; en el caso de que ambas cumplan este requisito, la adjudicación será al licitante que resulte ganador del sorteo por insaculación que celebre “**LA CONDUSEF**” en el acto de fallo, el cual consistirá en la participación de un boleto por cada proposición que resulte empatada y depositados en una urna, de la que se extraerá **en primer lugar el boleto del licitante ganador** y posteriormente los demás boletos empatados, con lo que se determinarán los subsecuentes lugares que ocuparán tales proposiciones.

#### 2.E.2.-ACEPTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DE LA LICITACIÓN.

De conformidad con los párrafos séptimo y octavo del artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones será el servidor público facultado para dar por

recibido el servicio objeto de esta licitación, así como de administrar y verificar el cumplimiento del contrato que se formalice.

El titular de la Jefatura de Departamento de Redes y Telecomunicaciones, será el responsable de supervisar la prestación de los servicios objeto del Contrato, de acuerdo a lo establecido en las Especificaciones Técnicas Requeridas conforme al Anexo I. Por lo anterior, podrá apoyarse de personal necesario para llevar a cabo la revisión de las actividades diarias del servicio e informar y reportar las deficiencias en el servicio.

Se entenderá por aceptado el servicio, cuando el proveedor cumpla en todo momento lo establecido en la presente convocatoria y sus anexos; así como lo estipulado en el contrato respectivo. En tanto ello no se cumpla, el servicio se deberá tener por no aceptado.

### **2.E.3.-MONEDA.**

Los licitantes participantes deberán presentar su proposición en moneda nacional. De conformidad con el artículo 44 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los precios ofertados permanecerán firmes durante la vigencia del contrato correspondiente, no aceptándose modificaciones a los mismos.

### **2.E.4.-ANTICIPOS.**

No se otorgarán anticipos para esta Licitación.

### **2.E.5.-IMPUESTOS.**

Los impuestos que se deriven del cumplimiento de las obligaciones que se establezcan en el contrato a celebrar con el licitante que resulte ganador, serán pagados conforme a los ordenamientos fiscales aplicables vigentes.

### **2.E.6.-CONDICIONES DE PAGO.**

El pago será en moneda nacional, mediante mensualidades devengadas, dentro de los 20 días naturales siguientes contados a partir de la fecha en que el proveedor presente el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) mismo que deberá cumplir con la legislación fiscal vigente y cuente con la autorización de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y con el visto bueno de pago por parte de la Dirección de Planeación y Finanzas. Se realizará mediante transferencia electrónica de fondos a la cuenta de cheques que para ese efecto señale el licitante ganador.

El CFDI referido en este numeral deberá estar acompañado de las copias del o los comprobantes que acrediten que el servicio fue prestado por parte del licitante ganador en tiempo y a satisfacción de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, de conformidad con lo establecido en el Anexo 1.

El CFDI correspondiente deberá desglosarse el Impuesto al Valor Agregado; cuando se trate de alguna persona física con actividad empresarial, deberá incluir también la retención correspondiente de acuerdo a la legislación fiscal vigente.

En caso de que los CFDI sean devueltos por algún error o deficiencia, **"LA CONDUSEF"** dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción indicará por escrito al licitante ganador las deficiencias que deba corregir de conformidad con el artículo 90 del Reglamento de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. El periodo que transcurre a partir de la entrega del citado escrito 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.

De conformidad a las disposiciones generales a las que deberán sujetarse las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para su incorporación al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo, publicado en el Diario Oficial el 28 de febrero de 2007, **“LA CONDUSEF”** incorporará a este programa y dará de alta en el mismo la totalidad de las cuentas por pagar al licitante ganador; para ello, el CFDI aceptado se registrará en dicho Programa dentro de los 15 días naturales posteriores a su recepción, misma que podrá ser consultada en línea en la dirección electrónica [www.nafin.gob.mx](http://www.nafin.gob.mx), a efecto de que el licitante ganador pueda ejercer la cesión de derechos de cobro al intermediario financiero seleccionado por el licitante ganador entre los registrados en dicha cadena, en los términos del último párrafo del artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

El pago por el costo de la intermediación financiera por las operaciones derivadas del pago a través de este Programa, corresponderá al licitante ganador.

#### **2.E.7.-CESIÓN DE DERECHOS DE COBRO.**

El licitante ganador no podrá ceder en forma parcial o total a favor de cualquier otra persona, los derechos y obligaciones que se deriven del contrato correspondiente, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso deberá contar con el consentimiento previo por escrito de **“LA CONDUSEF”**, a través de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, de conformidad con el artículo 46, último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

#### **2.E.8.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.**

El licitante que resulte ganador deberá garantizar el cumplimiento del contrato que le sea adjudicado, por un equivalente al 10 % del importe total del contrato sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, para lo cual el licitante podrá utilizar el Anexo No. 14 “Formato con el texto que debe contener la garantía de cumplimiento”.

La presentación de esta garantía deberá ser mediante cualquiera de los siguientes instrumentos:

- A)** Depósito de dinero constituido a través de certificado o billete de depósito, o
- B)** Fianza, o
- C)** Depósito de dinero constituido ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, o
- D)** Carta de crédito irrevocable, o
- E)** Cheque certificado o de caja expedido a favor de la Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Esta garantía deberá ser entregada **a más tardar dentro de los diez días naturales** siguientes a la firma del contrato de conformidad con los artículos 48, fracción II y último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 85, fracción III de su Reglamento.

Asimismo, podrá ser por el porcentaje que corresponda por el monto total por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate, y deberá ser renovada cada ejercicio fiscal por el monto en el que se ejercerá el mismo, la cual deberá presentarse a más tardar dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio fiscal que corresponda, lo anterior de conformidad al artículo 87 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público.

**LA FALTA DE PRESENTACIÓN DE ESTA GARANTÍA, EN EL PLAZO ESTIPULADO, DARÁ COMO CONSECUENCIA LA RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.**

En caso de que **“LA CONDUSEF”** otorgue ampliación al contrato; el licitante ganador deberá gestionar las modificaciones correspondientes que garanticen el cumplimiento de la ampliación.

En caso de que la garantía se constituya a través de una fianza, la póliza de garantía deberá prever, como mínimo, las siguientes declaraciones:

- I) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato,
- II) Que para liberar la fianza, será requisito indispensable la manifestación expresa y por escrito de **“LA CONDUSEF”**;
- III) Que la fianza estará vigente durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente y;
- IV) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que procediera el cobro de intereses, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.

**Nota:** Para la liberación de la fianza será necesaria la solicitud por escrito del interesado.

La garantía que en su caso se constituya para el cumplimiento del contrato, se hará efectiva por **“LA CONDUSEF”**, cuando se presente de manera enunciativa y no limitativa alguno de los siguientes casos:

- a. Previa rescisión del contrato.
- b. Cuando se haya vencido el plazo para la prestación del servicio y el proveedor por sí mismo o a requerimiento de **“LA CONDUSEF”**, no sustente debidamente las razones del incumplimiento en la entrega, previo agotamiento de las penas convencionales respectivas.
- c. **“LA CONDUSEF”** podrá hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato, cuando el proveedor preste el servicio en forma diferente a lo solicitado en la presente convocatoria o incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en las mismas, previo procedimiento de rescisión.
- d. **“LA CONDUSEF”** podrá hacer efectiva la garantía de cumplimiento, cuando la suma de las penas convencionales o deducciones alcancen de manera proporcional el monto de la garantía de cumplimiento.

#### **2.E.9.- DIVISIBILIDAD O INDIVISIBILIDAD DE LAS OBLIGACIONES A GARANTIZAR:**

En concordancia con lo dispuesto por el artículo 81 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, con relación al artículo 2003 del Código Civil Federal, a las características del servicio, y atendiendo a que los servicios objeto de esta contratación, que se presten parcialmente no resultarían útiles, aprovechables o funcionales, se consideran indivisible las obligaciones contractuales que se deriven a consecuencia del procedimiento de licitación.

#### **2.E.10.- MODELO DEL CONTRATO.**

El contrato que se adjunta como **ANEXO No. 13 “MODELO DEL CONTRATO”**, forma parte integral de esta convocatoria, el cual se ajustará a las características específicas de cada bien o servicio a contratar.

### 3.- FORMA Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS ACTOS DE LA LICITACIÓN

#### 3.A.- CONSULTA DE LA CONVOCATORIA

Con fundamento en el artículo 30 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la publicación de la convocatoria se realiza a través de Internet, en **CompraNet** en la dirección <http://www.compranet.gob.mx> y **su obtención será gratuita**. De forma simultánea se envía para su publicación en el Diario Oficial de la Federación, un resumen de la convocatoria a la licitación.

Asimismo, **“LA CONDUSEF”** pone a disposición de cualquier persona para su consulta, el texto impreso de la convocatoria en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, ubicada en Avenida Insurgentes Sur 762, quinto piso, Colonia del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, Ciudad de México, a partir de la fecha de su publicación y hasta el 08 de agosto de 2019, en un horario de 9:00 a 16:00 horas, con el Lic. Raúl Eduardo Jiménez Román, representante de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales por lo que será de la exclusiva responsabilidad de los interesados acudir a enterarse de su contenido.

**“LA CONDUSEF”** podrá modificar los plazos u otros aspectos establecidos en esta convocatoria a partir de la fecha en que sea publicada en CompraNet y hasta el séptimo día natural previo al acto de presentación y apertura de proposiciones, debiendo difundir dichas modificaciones en CompraNet, a más tardar el día hábil siguiente a aquel en que se efectúen, en apego a lo establecido en el artículo 33 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**“LA CONDUSEF”** da a conocer las fechas y horarios de los eventos del presente procedimiento, los cuales se describen a continuación:

Etapas	Fecha	Horario
Junta de Aclaraciones	01 de agosto de 2019	10:00 horas
Acto de presentación y apertura de proposiciones	09 de agosto de 2019	10:00 horas
Acto de Fallo	13 de agosto de 2019	13:00 horas

#### 3.B.- JUNTA DE ACLARACIONES.

El **01 de agosto de 2019 a las 10:00 horas** se llevará a cabo el acto de junta de aclaraciones. Los acuerdos y modificaciones que se tomen en esta junta, se asentarán en el acta respectiva, mismas que formarán parte integral de esta Convocatoria y deberán ser consideradas por los licitantes en la elaboración de sus proposiciones.

Las modificaciones que se mencionan en el párrafo anterior en ningún caso podrán consistir en la sustitución del servicio convocado originalmente, adición de otros de distintos rubros o en variación significativa de sus características. Estas modificaciones serán difundidas en CompraNet, a más tardar el día hábil siguiente a aquel en que fueron efectuadas.

**“LA CONDUSEF”** podrá celebrar las juntas de aclaraciones que se consideren necesarias, atendiendo a las características del servicio objeto de esta Licitación, por lo que de ser el caso, al concluir la primera junta de aclaraciones podrá señalarse la fecha y hora para la celebración de una segunda o ulteriores juntas.

Con la finalidad de agilizar la junta de aclaraciones, los licitantes deberán enviar sus solicitudes de aclaraciones a la convocatoria de esta licitación, a través del sistema de CompraNet, preferentemente en formato PDF y Word, para lo cual los licitantes podrán utilizar el formato adjunto **(ANEXO No. 3 “FORMATO DE ESCRITO PARA FORMULAR PREGUNTAS”)** así como el **escrito simple bajo protesta de decir verdad, en el que expresen su interés en participar en la licitación**, por sí o en representación de un tercero, manifestando en todos los casos los datos generales del interesado, conteniendo los siguientes datos: A) Del licitante: Clave del Registro Federal de Contribuyentes; nombre, domicilio, así como, en su caso, de su apoderado o representante legal, descripción del objeto social; datos de las escrituras públicas con las que se acredita la existencia legal de las personas morales y de haberlas, sus reformas y modificaciones, así como nombre de los socios que aparezcan en éstas y B) Del representante: datos de las escrituras públicas en las que le fueron otorgadas las facultades, para lo cual los licitantes podrán utilizar el formato adjunto **(ANEXO No. 4 “FORMATO PARA ACREDITAR LA PERSONALIDAD DEL LICITANTE”)** a **más tardar el día 31 de julio de 2019 a las 10:00 horas.**

**IMPORTANTE:** Las solicitudes de aclaraciones recibidas con posterioridad al plazo arriba señalado, no serán contestadas por resultar extemporáneas, excepto cuando el servidor público que presida la junta de aclaraciones considere necesario programar una nueva reunión para ello, respetando los plazos previstos en la Ley, de conformidad con el artículo 46 fracción VI del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

El acta de la junta de aclaraciones se pondrá, al finalizar dicho evento y por un término de cinco días hábiles, a disposición de los licitantes y al público en general, fijándose aviso del lugar donde serán proporcionadas las copias, en el pizarrón de “Avisos de Licitaciones” ubicado en el quinto piso del edificio que ocupan las oficinas centrales de **“LA CONDUSEF”**, en el domicilio señalado en el primer párrafo de este punto.

Dicha acta será difundida en CompraNet para efectos de su notificación. Dicho procedimiento sustituirá a la notificación personal con todos sus efectos.

A las juntas de aclaraciones y a los diferentes actos de la Licitación podrá asistir cualquier persona en calidad de observador, bajo la condición de registrar su asistencia y abstenerse de intervenir en cualquier forma en los mismos.

### **3.C.- ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.**

El día **09 de agosto de 2019 a las 10:00 horas** se llevará a cabo el acto de presentación y apertura de proposiciones a través de CompraNet, y sin la presencia de los licitantes, esto de conformidad con lo establecido en el artículo 26 Bis, fracción II, segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**REDUCCIÓN DE PLAZOS.** Para la presentación y apertura de proposiciones, NO se aplicará reducción de plazos, sujetándose a lo establecido en el artículo 32 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 43 de su Reglamento.

**Las proposiciones únicamente podrán ser enviadas a través de CompraNet**, para la firma de éstas se emplearán los medios de identificación electrónica, en términos del artículo 50 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Los cuales producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio, de acuerdo al último párrafo del artículo 27 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. **No se acepta el uso del servicio postal o de mensajerías.**

Al ingresar a CompraNet, los servidores públicos certificados para ello, revisarán que la documentación antes mencionada cumpla con los requerimientos establecidos en la convocatoria de la presente licitación, haciéndose constar la documentación presentada, sin que ello implique la evaluación de su contenido de acuerdo a lo estipulado en el artículo 35, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Los licitantes deberán presentar sus proposiciones por medios remotos de comunicación electrónica (CompraNet). Los sobres serán generados mediante el uso de tecnologías que resguarden la confidencialidad de la información de tal forma que sean inviolables, deberán ser enviados de conformidad a las disposiciones técnicas que al efecto establezca la Secretaría de la Función Pública. Los licitantes deberán enviar sus proposiciones preferentemente en formato PDF.

En el supuesto de que durante el acto de presentación y apertura de proposiciones, no sea posible abrir los sobres que contengan las proposiciones enviadas a través de CompraNet, el Servidor Público que presida el acto, o el que éste designe, se comunicará vía telefónica con personal de CompraNet para que éste determine el origen y en su caso, las causas por las que no es posible abrir los sobres correspondientes; lo anterior se hará constar en el acta correspondiente. En caso de que CompraNet determine que es por causas ajenas a la voluntad de la Secretaría de la Función Pública o de **“LA CONDUSEF”**, no sea posible abrir los sobres que contengan 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 los sobres en los que se incluya dicha información contengan virus informáticos o no puedan abrirse por cualquier causa motivada por problemas técnicos imputables a los programas o equipo de cómputo del licitante, el cual admitirá que se tendrá por no presentada la proposición y la demás documentación requerida por **“LA CONDUSEF”** de conformidad con el numeral 29 del “ACUERDO por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet”.

Una vez recibidas las proposiciones, el servidor público que presida el acto comenzará la revisión cuantitativa de las proposiciones recibidas por CompraNet, haciendo constar la documentación recibida, sin que ello implique la evaluación técnica, económica y administrativa de su contenido.

Para la presentación y firma de proposiciones, o en su caso, de inconformidades a través de CompraNet, **los licitantes nacionales, deberán utilizar la firma electrónica avanzada** que emite el Servicio de Administración Tributaria para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, conforme a lo establecido en el artículo 50, primer párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Conforme al **ANEXO No. 11 “DOCUMENTOS QUE DEBERÁN INTEGRAR LA PROPUESTA DEL LICITANTE”**, los licitantes podrán indicar la documentación que fue enviada a través de CompraNet. (La falta de presentación de este documento no será motivo para desechar la proposición)

Una vez realizada la recepción de las proposiciones se procederá al registro de la documentación recibida.

Se instrumentará acta que servirá de constancia de la celebración del acto de presentación y apertura de proposiciones, en la que se harán constar las proposiciones recibidas a través de CompraNet en tiempo y forma; durante este acto, atendiendo al número de proposiciones presentadas en la que se hará constar, el importe total de cada una de las proposiciones; dicha acta estará disponible en CompraNet el mismo día en que se celebre cada evento, sin menoscabo de que puedan acudir a recoger las actas, en el domicilio señalado en esta Convocatoria.

CompraNet emitirá un aviso de la recepción de las proposiciones; una vez iniciada la presentación y apertura de proposiciones no se aceptará proposición alguna.

Asimismo, se señalará lugar, fecha y hora en que se dará a conocer el fallo de la licitación, esta fecha deberá quedar comprendida dentro de los 20 días naturales siguientes a la establecida para este acto y podrá diferirse, siempre que el nuevo plazo fijado no exceda de 20 días naturales contados a partir del plazo establecido originalmente, conforme a lo establecido en el artículo 35 fracción III de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**No se rubricará la totalidad de los documentos que integran las proposiciones, toda vez que las propuestas se encuentran resguardadas en el servidor del sistema CompraNet, por lo que únicamente se imprimirán las Propuestas Económicas de los licitantes, las cuales serán rubricadas por los servidores públicos participantes, lo cual garantiza la integridad de las proposiciones. Lo anterior, en correlación en lo establecido en el numeral 3.G. de la presente convocatoria.**

### **3.D.-PROPOSICIÓN ÚNICA.**

Los licitantes participantes sólo podrán presentar una proposición para esta licitación, la cual podrá ser de manera individual o conjunta.

Una vez recibidas las proposiciones en el acto de presentación y apertura, éstas no podrán ser retiradas o dejarse sin efectos, por lo que estarán vigentes dentro del procedimiento de esta licitación hasta su conclusión.

### **3.E.-PRESENTACIÓN CONJUNTA DE PROPOSICIONES.**

Con fundamento en el artículo 34 párrafo tercero, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y el 44 de su Reglamento, dos o más personas podrán presentar conjuntamente proposiciones sin necesidad de constituir una sociedad o nueva sociedad, en caso de personas morales, cumpliendo con los siguientes aspectos:

- A)** En la propuesta y en el contrato, se establecerán con precisión y a satisfacción de **“LA CONDUSEF”**, los términos a que cada persona se obligará, así como la manera en que se exigiría el cumplimiento de las obligaciones, para lo cual deberán celebrar entre todas las personas que integran la agrupación, un convenio en los términos de la legislación aplicable, en el que se establecerán con precisión los aspectos siguientes:
- I)** 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;
  - II)** 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;
  - III)** La designación de un representante común, otorgándole poder amplio y suficiente, para atender todo lo relacionado con la proposición y con el procedimiento de licitación pública;
  - IV)** La 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
  - V)** 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.

- B)** La propuesta deberá ser firmada por el representante común que para ese acto haya sido designado por el grupo de personas.
- C)** Únicamente podrán agruparse para presentar una proposición los interesados que no se encuentren en alguno de los supuestos a que se refieren los artículos 50 y 60 penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- D)** Las personas que pretendan presentar una proposición conjunta, deberán cumplir de forma individual con los requisitos establecidos para cada licitante que se consideran en los siguientes numerales de la presente Convocatoria y que a continuación se citan:
  - Declaración escrita de los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (Solicitada en el punto 4.1. C. de la presente Convocatoria).
  - Declaración de integridad (Solicitada en el punto 4.1.D. de la presente Convocatoria).
  - Manifestación de las MIPYMES (Solicitada en el punto 4.1.E. de la presente Convocatoria).
  - Acreditación de nacionalidad (Solicitada en el punto 4.1.F. de la presente Convocatoria).

### **3.F.- ACREDITACIÓN DE PERSONALIDAD.**

Los licitantes, para acreditar su personalidad en el acto de presentación y apertura de proposiciones, enviarán un escrito en el que el firmante manifieste, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con capacidad legal para comprometerse por sí o que cuenta con facultades suficientes para comprometer a su representada, mismo que deberá contener los datos siguientes:

- I)** **Del licitante:** Clave del Registro Federal de Contribuyentes; nombre, domicilio, así como, en su caso, de su apoderado o representante legal. Tratándose de personas morales, además, descripción del objeto social de la empresa; identificando los datos de las **escrituras públicas con las que se acredita la existencia legal de las personas morales y de haberlas, sus reformas y modificaciones**, así como nombres de los socios que aparezcan en éstas y:
- II)** **Del representante del licitante:** datos de las escrituras públicas en las que le fueron otorgadas las facultades para suscribir las propuestas.
- III)** **Dirección de correo electrónico**, en caso de contar con ella.

Asimismo, se aceptará la acreditación de la personalidad de los licitantes que hayan realizado el procedimiento para comprobar su representación y capacidad legal, como personas físicas o morales mediante su inscripción en el Registro Único de Personas Acreditadas (RUPA), para tal efecto deberá enviar copia de la cédula actualizada correspondiente.

Para lo anterior, los licitantes podrán utilizar el formato adjunto (**ANEXO No. 4 "FORMATO PARA ACREDITAR LA PERSONALIDAD DEL LICITANTE"**).

### **3.G.-RÚBRICA DE PROPUESTAS EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.**

El servidor público que presida el acto, designará al (los) servidor (es) público (s) quien (es) rubricará (n) el CD (s) o DVD (s) en el (los) que se almacenarán los archivos que contengan las propuestas técnicas y económicas, así como la documentación distinta de éstas, de cada licitante recibidas por CompraNet. Una vez rubricado (s) el (los) medio (s) electrónico (s) de almacenamiento, formarán parte del expediente, junto con impresión rubricada de las siguientes constancias:

- Resumen Técnico y Económico (CompraNet)
- Propuesta Económica: Se rubricará toda la propuesta

Lo anterior de conformidad a los artículos 35 fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 39 fracción III inciso j) de su Reglamento.

### **3.H.- FALLO.**

El día **13 de agosto de 2019 a las 13:00 horas** se dará a conocer el **FALLO** de la licitación a través de CompraNet. A los licitantes se les enviará por correo electrónico un aviso informándoles que el acta de fallo se encuentra a su disposición en CompraNet, conforme lo establecido en el artículo 37 quinto párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Con la notificación del fallo por el que se adjudica el contrato, las obligaciones derivadas de éste serán exigibles, sin perjuicio de las obligaciones de las partes de firmarlo en la fecha y términos señalados en el fallo.

En caso de error aritmético, mecanográfico o de cualquier otra naturaleza, que no afecte la evaluación realizada por **"LA CONDUSEF"**, procederá la corrección en la forma y términos dispuestos por el penúltimo párrafo del artículo 37 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Contra el fallo no procederá recurso alguno; sin embargo, procederá la inconformidad en términos del Título Sexto, Capítulo Primero de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

### **3.I.- FIRMA DEL CONTRATO.**

La firma del contrato que se adjudique al licitante ganador, se formalizará dentro de los quince días naturales posteriores a la notificación del fallo, en la oficina de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, con Claudia Castillo Campos, que se localiza en Avenida Insurgentes Sur 762, quinto piso, Colonia del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, Ciudad de México, previa cita al teléfono 5448-7000 Ext. 7063 o 7054.

El licitante que resulte ganador, se presentará a más tardar el día hábil posterior a la notificación del fallo en la oficina de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, con Claudia Castillo Campos, que se localiza en Avenida Insurgentes Sur 762, quinto piso, Colonia del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, Ciudad de México, en un horario de 9:00 a 14:00 horas, debiendo entregar original o copia certificada para su cotejo y en formato electrónico (preferentemente en CD), los siguientes **documentos vigentes con los que se acredite su existencia legal y las facultades de su representante para suscribir el contrato correspondiente:**

1. Registro Federal de Contribuyentes (RFC).
2. Identificación oficial vigente del representante o apoderado legal, quien firmará el contrato.
3. Poder notarial.
4. Tratándose de persona moral, 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,
5. Modificaciones realizadas a la escritura pública.
6. Tratándose de personas físicas, copia certificada del acta de nacimiento o en su caso, carta de naturalización respectiva, expedida por la autoridad competente, así como la documentación que acredite tener su domicilio legal en el territorio nacional.

7. Comprobante de domicilio.
8. Datos de la cuenta bancaria para el depósito correspondiente (Nombre del banco, número CLABE interbancaria y número de cuenta).
9. Respuesta Positiva de la opinión emitida por el SAT, respecto del cumplimiento de sus obligaciones fiscales.
10. Documento en el que conste la opinión positiva emitida por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), sobre el cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social.
11. Constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos vigente expedido por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT).
12. Escrito firmado por sí o por medio de su Representante Legal del licitante en donde manifieste que su representada, reconoce y acepta ser el único patrón de todos y cada uno de los trabajadores que intervengan en el desarrollo y ejecución del servicio durante la vigencia del contrato, por lo que de igual forma será totalmente responsable del pago oportuno a dicho personal, así como de las obligaciones de las cuotas obrero patronales IMSS; de igual forma deberá entregar, en forma bimestral, al Administrador del Contrato, original y copia para cotejo y devolución, las cédulas de determinación y pagos de las cuotas obrero patronales realizadas al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT)
13. Acuse de la presentación del manifiesto en el que afirmen o nieguen los vínculos o relaciones de negocios, laborales, profesionales, personales o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el cuarto grado que tengan la propia persona, con el o los servidores públicos a que se refiere el Anexo Segundo del PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS, OTORGAMIENTO Y PRÓRROGA DE LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES Y CONCESIONES. El citado manifiesto lo formularán en *a través de la dirección electrónica [www.gob.mx/sfp](http://www.gob.mx/sfp), siendo este medio electrónico de comunicación el único para presentarlo.*

Asimismo, se invita cordialmente al licitante ganador en caso de no estar inscrito en el Registro Único de Proveedores y Contratistas (RUPC) en el Sistema CompraNet, a realizar su inscripción en el mismo.

### **3.1.1.- MODIFICACIONES AL CONTRATO.**

Cualquier modificación al contrato, deberá hacerse dentro de su vigencia, siempre y cuando el monto total de las modificaciones no rebase en conjunto el 20% de los conceptos o volúmenes establecidos originalmente y el precio del servicio sea igual a lo pactado en un principio; en este supuesto no será necesario volver a solicitar la opinión sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales ante el SAT.

#### **4.- REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN ESTA LICITACIÓN**

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 28, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, solo podrán participar personas de nacionalidad mexicana.

Los licitantes **deberán adjuntar en el sistema CompraNet, en archivo PDF**, mismo que deberá contener los escritos señalados en los numerales 4.1.A. al 4.1.F., 4.2.A al 4.2.C, 4.3.A. al 4.3.F., los cuales deberán ser dirigidos a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

De manera enunciativa más no limitativa, se informa que **la falta de presentación de alguno de los documentos señalados (en lo aplicable) en los numerales 4.1.A. al 4.1.G, y del 4.2.A. al 4.2.C, será causa de desechamiento de la proposición**, y dará lugar a la descalificación del licitante **en virtud de que su incumplimiento afecta la solvencia de la proposición**.

#### **4.1 DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA**

##### **4.1.A.-IDENTIFICACIÓN OFICIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL.**

Conforme a lo dispuesto en el artículo 48 fracción X del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para acreditar la identidad del representante legal que firma las proposiciones, copia de una identificación oficial vigente con fotografía (Cartilla del Servicio Militar Nacional, credencial para votar expedida por el Instituto Federal Electoral o Instituto Nacional Electoral, cédula profesional o pasaporte vigentes).

##### **4.1.B.-ESCRITO DE ACREDITACIÓN DE LA PERSONALIDAD.**

Escrito en el que el firmante manifieste, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con capacidad legal para comprometerse por sí o que cuenta con facultades suficientes para comprometer a su representada, para lo cual los licitantes podrán utilizar el formato adjunto (**ANEXO No. 4 “FORMATO PARA ACREDITAR LA PERSONALIDAD DEL LICITANTE”**). Lo anterior de conformidad a lo dispuesto por la fracción V del artículo 48 del Reglamento de la Ley. Asimismo, deberá proporcionar una dirección de correo electrónico, en caso de contar con ella.

**Nota:** Las actividades comerciales o profesionales de los licitantes participantes, deberán estar relacionadas con el objeto del contrato a celebrarse.

##### **4.1.C. DECLARACIÓN ESCRITA DE LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 DE LA LEY.**

Declaración escrita bajo protesta de decir verdad, de no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, con firma autógrafa, para lo cual los licitantes podrán utilizar el formato adjunto (**ANEXO No. 5 FORMATO DE MANIFESTACIÓN DE NO ENCONTRARSE EN LOS SUPUESTOS DE LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 ANTEPENÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LEY”**)

**Nota:** En el caso de que dos o más personas presenten conjuntamente una proposición, será necesario que cada una de ellas presente la declaración descrita en el párrafo anterior.

##### **4.1.D.- DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD.**

Declaración escrita bajo protesta de decir verdad, en la que por sí mismos o a través de interpósita persona, se abstendrán de adoptar conductas, para que los servidores públicos de esta Comisión, induzcan o alteren las evaluaciones de las proposiciones, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes, para lo cual los licitantes podrán utilizar el formato adjunto (**ANEXO No. 6 “FORMATO DE DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD”**)

**Nota:** En el caso de que dos o más personas presenten conjuntamente una proposición, será necesario que cada una de ellas presente la declaración descrita en el párrafo anterior.

#### **4.1.E.- MANIFESTACIÓN DE LAS MIPYMES.**

Un escrito bajo protesta de decir verdad (formato libre) mencionando, el tamaño y sector al cual pertenece la empresa a la que representa, debidamente firmado por el representante legal de la misma, de acuerdo a la tabla de estratificación señalada en el **ANEXO No. 8 “FORMATO DE ESTRATIFICACIÓN DE MICRO, PEQUEÑA O MEDIANA EMPRESA (MIPYMES)”**.

En el caso de que la empresa a la cual se representa, no se encuentre dentro de la estratificación prevista en el **ANEXO No. 8**, por estar catalogada como empresa grande, bastará con manifestar por escrito que no se encuentran comprendidos en los rangos que establece el Anexo No. 8, “FORMATO DE ESTRATIFICACIÓN DE MICRO, PEQUEÑA O MEDIANA EMPRESA (MIPYMES)” de la Convocatoria de esta licitación.

**Nota:** En el caso de que dos o más personas presenten conjuntamente una proposición, será necesario que cada una de ellas presente la declaración descrita en el párrafo anterior.

#### **4.1.F.- ACREDITACIÓN DE NACIONALIDAD.**

Manifestar por escrito bajo protesta de decir verdad, ser licitantes de nacionalidad mexicana, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Para lo anterior, los licitantes podrán utilizar el formato adjunto (**ANEXO No. 9 “FORMATO PARA LA MANIFESTACIÓN DE LA NACIONALIDAD DEL LICITANTE”**).

**Nota:** En el caso de que dos o más personas presenten conjuntamente una proposición, será necesario que cada una de ellas presente la declaración descrita en el párrafo anterior.

#### **4.1.G.- COPIA DEL CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA.**

En caso de que dos o más personas presenten conjuntamente sus proposiciones para esta licitación, sin estar constituidas en una sociedad, o nueva sociedad; deberán enviar copia del convenio al que se hace alusión en el **punto 3.E.** de esta Convocatoria.

### **4.2 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA-ECONÓMICA**

Los licitantes que presenten sus propuestas, deberán dirigirlas a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros “CONDUSEF” de acuerdo a lo siguiente:

#### **4.2.A.- PROPUESTA TÉCNICA.**

La propuesta técnica de cada participante deberá ser enviada en formato PDF a través de CompraNet, preferentemente en papel membretado del licitante, numerando cada hoja en forma consecutiva indicando el número total de hojas (ejemplo: 1 de 10, 2 de 10... etcétera), sin tachaduras ni enmendaduras, en idioma español; la cual deberá estar firmada autógrafamente en su última hoja por la persona que tenga facultades legales para ello. Dicha propuesta técnica deberá contener las especificaciones técnicas del servicio ofertado, indicando descripción y cantidad ofertada, conforme al contenido del **ANEXO No. 1 “ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS”** así como los documentos requeridos en el citado Anexo de esta Convocatoria. **No se aceptarán descripciones ni aceptaciones genéricas.**

**El licitante deberá anexar la carta del fabricante de la solución ofertada para el Centro de Atención Telefónica de la CONDUSEF, en donde se garantice que el hardware ofertado cumple con lo solicitado en el anexo técnico del proyecto del Servicio Integral del Centro de Atención Telefónica de la CONDUSEF.**

#### **4.2.B. PROPUESTA ECONÓMICA.**

La propuesta económica de cada participante deberá ser enviada en formato PDF a través de CompraNet, preferentemente en papel membretado del licitante, numerando cada hoja en forma consecutiva, indicando el número total de hojas (ejemplo: 1 de 10, 2 de 10... etcétera), sin tachaduras ni enmendaduras y con la firma autógrafa en su última hoja de la persona que tenga facultades legales para ello.

Deberá enviar el **ANEXO No. 2 “CÉDULA DE OFERTA ECONÓMICA”** tomando como base el formato que se anexa como parte integrante de esta Convocatoria. El precio deberá ser fijo, preciso y claro e indicarse en moneda nacional, anteponiendo el signo de pesos (\$), expresado en número antes de IVA y en número y letra con IVA.

#### **4.2.C.- PROPOSICIONES FIRMADAS ELECTRÓNICAMENTE**

Deberá enviar a través del Sistema CompraNet proposiciones con el archivo de firma digital válida.

De conformidad a lo establecido en los artículos 113 y 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, los licitantes participantes deberán manifestar cuales son los documentos e información de su proposición que contienen información confidencial, reservada o comercial reservada, siempre que tengan el derecho de reservarse la información de conformidad con las disposiciones aplicables, explicando los motivos de la clasificación. En caso de resultar aplicable, presentar el escrito firmado por el representante legal del licitante, utilizando el **Anexo No. 10 “MANIFESTACIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN DE SU PROPOSICIÓN QUE PODRÍAN CONTENER INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

**Los Licitantes aceptan que se tendrán como no presentadas sus proposiciones y, en su caso, la documentación requerida por la Convocante, cuando el archivo electrónico en el que se contenga las proposiciones y/o demás información no pueda abrirse por tener algún virus informático o por cualquier otra causa ajena a la Convocante. Situación que se hará constar en el documento que al efecto se levante.**

#### **4.3 DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA QUE NO AFECTA LA SOLVENCIA**

La documentación complementaria que no afecte la solvencia de la propuesta enviada por el licitante, o su omisión no será motivo de descalificación, según su elección será la siguiente:

##### **4.3.A.- ESCRITO DE CONFORMIDAD.**

Manifestar por escrito, que leyó la convocatoria y su conformidad con el contenido de la misma, sus anexos y en su caso, de sus modificaciones, para lo cual los licitantes podrán utilizar el formato adjunto (**ANEXO No. 7 “FORMATO DE ESCRITO DE CONFORMIDAD CON LA CONVOCATORIA”**).

##### **4.3.B.- OPINIÓN ANTE EL SAT SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES FISCALES**

El licitante deberá presentar el documento en el que conste la opinión positiva por parte de la Autoridad Fiscal competente, respecto del cumplimiento de sus obligaciones fiscales, de conformidad con el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y con la Regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2019, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 29 de abril de 2019.

#### **4.3.C.- SOLICITUD DE OPINIÓN POR EL IMSS SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL**

El licitante deberá presentar el documento en el que conste la opinión positiva emitida por el Instituto Mexicano del Seguro Social, sobre el cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social, de conformidad con el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y con la Regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2019, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 29 de abril de 2019.

#### **4.3.D.- CONSTANCIA DEL INFONAVIT SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES EN MATERIA DE APORTACIONES PATRONALES Y ENTERO DE DESCUENTOS**

El licitante deberá presentar la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, documento vigente expedido por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) de conformidad con el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y con la Regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2019, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 29 de abril de 2019.

#### **4.3.E.- CARTA DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERÉS**

Manifestación bajo protesta de decir verdad, que las personas que forman parte de la empresa no desempeñan empleo, cargo o comisión en el servicio público ni se encuentran inhabilitadas para hacerlo. Podrá utilizar el formato establecido en el **Anexo No. 16**.

#### **4.3.F.- DECLARACIÓN DE CONOCER EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN (ANEXO No. 17)**

Declaración escrita en papel membretado que conoce el contenido del Protocolo de Actuación en Materia de Contrataciones Públicas, Otorgamiento y Prórroga de Licencias, Permisos, Autorizaciones y Concesiones. Podrá utilizar el formato establecido en el **Anexo No. 17**.

### **5.- CRITERIO DE EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.**

Solamente serán evaluadas cualitativamente aquellas ofertas que cumplan cuantitativamente con las condiciones y los requerimientos legales, técnicos y económicos, establecidos en la presente convocatoria y sus anexos; así como en su caso de las aclaraciones a la misma.

El área requirente del servicio verificará que las ofertas presentadas correspondan a las características y especificaciones de los servicios solicitados, haciendo la valoración que corresponda a cada requisito solicitado así como en su caso, a la omisión de los mismos, emitiendo el dictamen técnico correspondiente, el resultado de dicha revisión o análisis se dará a conocer en el fallo.

El análisis detallado de la documentación administrativa y legal se realizará por conducto de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

El licitante deberá enviar por CompraNet, un archivo que contenga la documentación de los requerimientos técnicos de cada uno de los rubros que a continuación se describen.

**Con fundamento en el artículo 29 fracción XIII y 36 párrafo tercero de “La Ley”, y al “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, la presente licitación se adjudicará bajo el criterio de **puntos o porcentajes**, conforme al artículo Segundo, numeral Décimo, de acuerdo a los siguientes rubros:

CONCEPTOS A EVALUAR	COMPROBANTES		PUNTOS MAXIMOS
<b>I. CAPACIDAD DEL LICITANTE</b>			<b>24</b>
<b>a) Capacidad de los Recursos Humanos</b>			<b>12</b>
El prestador del servicio cuenta con al menos 3 personas técnicas especializadas, con experiencia de 5 años en procesos de ITIL Foundation O ITIL V3	El licitante deberá presentar por cada persona: <ul style="list-style-type: none"> <li>Copia simple de la certificación en procesos de ITIL Foundation O ITIL V3, no mayor a 3 años.</li> <li>Curriculum vitae debidamente firmado del cual se desprenda el número de años con los que cuenta de experiencia en procesos de ITIL Foundation O ITIL V3</li> </ul>	<b>3</b>	<b>3</b>
El prestador del servicio cuenta con al menos 3 personas técnicas especializadas, con experiencia de 4 años en procesos de ITIL Foundation O ITIL V3		<b>2</b>	
El prestador del servicio cuenta con al menos 3 personas técnicas especializadas, con experiencia de 3 años en procesos de ITIL Foundation O ITIL V3		<b>1</b>	
El prestador del servicio no cuenta con personal técnico especializado.o con experiencia de 3 años en procesos de ITIL Foundation O ITIL V3		<b>0</b>	
El prestador del servicio cuenta con al menos 1 persona técnicas especializadas, con experiencia de 5 años en PMP (Project Management Professional)	El licitante deberá presentar: <ul style="list-style-type: none"> <li>Copia simple de la certificación en PMP (Project Management Professional), no mayor a 3 años.</li> <li>Curriculum vitae debidamente firmado del cual se desprenda el número de años con los que cuenta de experiencia en PMP (Project Management Professional)</li> </ul>	<b>3</b>	<b>3</b>
El prestador del servicio cuenta con al menos 1 persona técnicas especializadas, con experiencia de 4 años en PMP (Project Management Professional)		<b>2</b>	
El prestador del servicio cuenta con al menos 1 persona técnicas especializadas, con experiencia de 3 años en PMP (Project Management Professional)		<b>1</b>	
El prestador del servicio no cuenta con personal técnico especializado o con experiencia de 3 años en PMP (Project Management Professional)		<b>0</b>	
El prestador del servicio cuenta con al menos 2 persona técnicas especializadas certificadas en la solución ofertada por el licitante, con experiencia de 5 años	El licitante deberá presentar por cada persona: <ul style="list-style-type: none"> <li>Copia simple de la certificación en la solución ofertada por el licitante, no mayor a 3 años.</li> <li>Curriculum vitae debidamente firmado del cual se desprenda el número de años con los que cuenta de experiencia en la solución ofertada por el licitante</li> </ul>	<b>3</b>	<b>3</b>
El prestador del servicio cuenta con al menos 2 persona técnicas especializadas certificadas en la solución ofertada por el licitante, con experiencia de 4 años		<b>2</b>	
El prestador del servicio cuenta con al menos 2 persona técnicas especializadas certificadas en la solución ofertada por el licitante, con experiencia de 3 años		<b>1</b>	
El prestador del servicio no cuenta con personal técnico especializado .o con experiencia de 3 años en la solución ofertada por el licitante		<b>0</b>	

El licitante dentro de su personal técnico cuenta con dos o más especialistas en las plataformas de hardware y software incluidas en su propuesta técnica y que dominan las herramientas necesarias para desarrollar satisfactoriamente el servicio solicitado.	El Licitante deberá adjuntar los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Escrito en papel membretado, debidamente firmado por el representante legal, dirigido a la CONDUSEF, mediante el cual el licitante manifieste el personal técnico especialista en las plataformas de hardware y software incluidas en su propuesta técnica y que dominan las herramientas necesarias para desarrollar satisfactoriamente el servicio solicitado.</li> <li>Curriculum de cada uno de las personas que intervengan en la prestación de los servicios a la CONDUSEF, debidamente firmado.</li> </ul>	3	3
El licitante dentro de su personal técnico cuenta con uno especialista en las plataformas de hardware y software incluidas en su propuesta técnica y que dominan las herramientas necesarias para desarrollar satisfactoriamente el servicio solicitado.		2	
El licitante dentro de su personal técnico no cuenta con especialistas en las plataformas de hardware y software incluidas en su propuesta técnica y que dominan las herramientas necesarias para desarrollar satisfactoriamente el servicio solicitado		0	
<b>b) Capacidad de los recursos económicos</b>			<b>10</b>
El prestador del servicio cuenta con la infraestructura de hardware nueva y de última generación y el licenciamiento de software con la versión liberada más reciente.	Escrito en papel membretado, debidamente firmado por el representante legal, dirigido a la CONDUSEF, en donde manifieste que la infraestructura de hardware será nueva y de última generación y el licenciamiento de software se proporcionará con la versión liberada más reciente y estable abastecido por el licitante para la prestación el Servicio	2	2
El prestador del servicio no cuenta con la infraestructura de hardware nueva y de última generación y el licenciamiento de software con la versión liberada más reciente		0	
El licitante cuenta con la Certificación ISO/IEC 27001:2013, para garantizar la confidencialidad e integración de la información de CONDUSEF, a la cual tendrá acceso el licitante ganador	El licitante para acreditar este rubro deberá presentar copia simple de la certificación correspondiente.	3	3
El licitante no cuenta con la Certificación ISO/IEC 27001:2013, para garantizar la confidencialidad e integración de la información de CONDUSEF, a la cual tendrá acceso el licitante ganador		0	
El licitante cuenta con la Certificación ISO/IEC 20000 que garantice la entrega de los servicios soportada en una operación y monitoreo basada en procesos y mejores prácticas	El licitante para acreditar este rubro deberá presentar copia simple de la certificación correspondiente.	3	3
El licitante no cuenta con la Certificación ISO/IEC 20000 que garantice la entrega de los servicios soportada en una operación y monitoreo basada en procesos y mejores prácticas		0	
El licitante cuenta con capacidad económica para cumplir con las obligaciones que se deriven del contrato de la presente licitación, acreditando ingresos netos con base a la declaración presentada del último ejercicio anual de al menos el 5% del monto total de su oferta económica	El licitante acreditará este rubro mediante la última declaración fiscal anual y la última declaración fiscal provisional del ISR, en ambos casos que hayan sido presentadas por el licitante ante la SHCP, las cuales deberán contener la cadena digital y/o sello digital de acuse de recibo	2	2
El licitante no cuenta con capacidad económica para cumplir con las obligaciones que se deriven del contrato de la presente licitación NO acreditando ingresos netos con base a la declaración presentada del último ejercicio anual de al menos el 5% del monto total de su oferta económica		0	

<b>c) Participación de Discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad.</b>			<b>.5</b>
El licitante acredita que cuenta con trabajadores con discapacidad.	Deberá presentar el aviso de alta de los trabajadores al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social y una constancia que acredite que son personas con discapacidad en términos de lo previsto en la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.	<b>.5</b>	<b>.5</b>
El licitante no acredita que cuenta con trabajadores con discapacidad.		<b>0</b>	
<b>d) Políticas y prácticas de equidad de género.</b>			<b>1</b>
El licitante acredita que aplica políticas y prácticas de igualdad de género.	Deberá presentar certificación emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto.	<b>1</b>	<b>1</b>
El licitante no acredita que aplica políticas y prácticas de igualdad de género.		<b>0</b>	
<b>e) Participación de MIPYMES</b>			<b>.5</b>
El licitante acredita ser MIPYMES que produce bienes con innovación tecnológica que se utilizarán en la prestación del servicio	Se otorgará puntaje a la MIPYMES participante que produce bienes con innovación tecnológica conforme a la constancia correspondiente emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, la cual no podrá tener una vigencia mayor a cinco años.	<b>.5</b>	<b>.5</b>
El licitante no acredita ser MIPYMES que produce bienes con innovación tecnológica que se utilizarán en la prestación del servicio	El licitante deberá presentar copia del documento expedido por autoridad competente que determine su estratificación como micro, pequeña o mediana empresa, o bien, un escrito en el cual manifiesten bajo protesta de decir verdad, en el que determine su estratificación conforme a lo dispuesto en el artículo 34 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público	<b>0</b>	
<b>II. EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE</b>			<b>18</b>
<b>a) Experiencia del Licitante</b>			<b>8</b>
El prestador de servicios acredita que cuenta con experiencia superior a 5 años proporcionando servicios similares a los solicitados en cantidad igual o mayor a los establecidos en esta convocatoria	El licitante para acreditar este rubro deberá presentar copia simple de contratos formalizados con empresas, dependencias y/o entidades de la Administración Pública.  Los contratos NO deberán tener más de 5 años de haber sido firmados y haber concluido a más tardar en junio de 2019	<b>8</b>	<b>8</b>
El prestador de servicios acredita que cuenta con experiencia de 4 años proporcionando servicios similares a los solicitados en cantidad igual o mayor a los establecidos en esta convocatoria	No serán considerados para evaluación aquellos contratos en lo que no se pueda identificar y verificar el objeto y la vigencia, así mismo	<b>6</b>	

El prestador de servicios acredita que cuenta con experiencia de 3 años proporcionando servicios similares a los solicitados en cantidad igual o mayor a los establecidos en esta convocatoria	aquellos cuyo objeto sea distinto a lo solicitado en el presente procedimiento	4	
El prestador de servicios acredita que cuenta con experiencia de 2 años proporcionando servicios similares a los solicitados en cantidad igual o mayor a los establecidos en esta convocatoria		3	
El prestador de servicios acredita que cuenta con experiencia de al menos 1 año proporcionando servicios similares a los solicitados en cantidad igual o mayor a los establecidos en esta convocatoria		1	
El prestador de servicios no acredita que cuenta con experiencia de al menos 1 año proporcionando servicios similares a los solicitados en cantidad igual o mayor a los establecidos en esta convocatoria		0	
<b>b) Especialidad del Licitante</b>			<b>10</b>
El licitante presenta 5 contratos con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la presente convocatoria.	<p>El licitante para acreditar este rubro deberá presentar copia simple de contratos formalizados con empresas, dependencias y/o entidades de la Administración Pública.</p> <p>Los contratos NO deberán tener más de 5 años de haber sido firmados y haber concluido a más tardar en junio de 2019.</p> <p>No serán considerados para evaluación aquellos contratos en lo que no se pueda identificar y verificar el objeto y la vigencia, así mismo aquellos cuyo objeto sea distinto a lo solicitado en el presente procedimiento</p>	10	<b>10</b>
El licitante presenta 4 contratos con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la presente convocatoria.		8	
El licitante presenta 3 contratos con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la presente convocatoria.		6	
El licitante presenta 2 contratos con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la presente convocatoria.		4	
El licitante presenta 1 contrato con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la presente convocatoria.		2	
El licitante no presenta contratos con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la presente convocatoria.		0	
<b>III. PROPUESTAS DE TRABAJO</b>			<b>8</b>
El licitante presenta la metodología para la prestación del servicio, conforme a las especificaciones técnicas..	El licitante deberá presentar la metodología para la prestación del servicio, para las diferentes etapas que lo integran: vigencia del contrato y la transferencia del servicio al término de la misma,	4	4

El licitante no presenta la metodología para la prestación del servicio, conforme a las especificaciones técnicas..	así como la metodología del plan de contingencia en caso de falla total del servicio.	0	
El licitante presenta el plan de trabajo para la prestación del servicio conforme a las especificaciones técnicas solicitadas.	El licitante deberá presentar un Plan de Trabajo detallado (Calendario de actividades, con las etapas de instalación, pruebas, entrega del servicio a operación y demás actividades relacionadas para poder proporcionar el servicio), conforme se solicita en el apartado de TRANSICIÓN DEL SERVICIO AL INICIO DEL CONTRATO y acorde con los tiempos requeridos para la Implementación, Migración y Entrada en operación del Servicio.	3	3
El licitante no presenta el plan de trabajo para la prestación del servicio conforme a las especificaciones técnicas solicitadas.		0	
El licitante presenta el esquema estructural de la organización de los recursos humanos necesarios para cumplir con las obligaciones del servicio conforme a las especificaciones técnicas solicitadas.	El licitante deberá presentar el esquema estructural de la organización de los recursos humanos, que prestarán el servicio. Matriz de escalación..	1	1
El licitante presenta el esquema estructural de la organización de los recursos humanos necesarios para cumplir con las obligaciones del servicio conforme a las especificaciones técnicas solicitadas.		0	
<b>IV. CUMPLIMIENTOS DE LOS CONTRATOS</b>			<b>10</b>
El licitante cuenta con 5 contratos satisfactoriamente cumplidos con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la presente convocatoria.	El licitante deberá presentar el documento en el conste la cancelación de la garantía de cumplimiento respectivo o la manifestación expresa de la contratante sobre el cumplimiento total de las obligaciones contractuales, respecto de los contratos presentados en el rubro de Especialidad.	10	10
El licitante cuenta con 4 contratos satisfactoriamente cumplidos con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la presente convocatoria.		8	
El licitante cuenta con 3 contratos satisfactoriamente cumplidos con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la presente convocatoria.		6	
El licitante cuenta con 2 contratos satisfactoriamente cumplidos con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la presente convocatoria.		4	
El licitante cuenta con 1 contrato satisfactoriamente cumplidos con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la presente convocatoria.		2	
El licitante no cuenta con contratos satisfactoriamente cumplidos con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en la presente convocatoria.		0	
<b>TOTAL DE LA PROPUESTA TÉCNICA</b>			

El puntaje mínimo para considerar que una propuesta técnica es solvente y por tanto, no ser desechada y ser susceptible de pasar a la evaluación económica será de cuando menos **45 puntos de los 60 puntos** que se pueden obtener en su evaluación.

Sera requisito indispensable para la evaluación por puntos que los licitantes presenten la totalidad de los documentos solicitados en la convocatoria cuya presentación es de carácter obligatorio, por lo que si le falta alguno de ellos, su propuesta será desechada.

La ponderación técnico-económica (**PTj**) con el que se determinará la proposición solvente que será susceptible de ser adjudicada con el contrato, por haber cumplido con los requisitos exigidos y cuyo resultado sea el de mayor puntuación, se calculará con la fórmula:

$$PTj = TPT + PPE$$

**EN DONDE:**

- PTj** = Puntuación o unidades porcentuales totales de la proposición
- TPT** = Total de puntuación o unidades porcentuales asignados a la propuesta técnica
- PPE** = Total de puntuación o unidades porcentuales asignados a la propuesta económica
- J** = 1, 2, ..., n. Representa todas las demás proposiciones determinadas como solventes como resultado de la evaluación

**EVALUACIÓN ECONÓMICA.**

$$PPE = MPemb \times 40/MPi$$

**EN DONDE:**

- PPE** = Total de puntuación o unidades porcentuales asignados a la propuesta económica
- MPEMB** = Monto de la propuesta económica más baja.
- MPi** = Monto de la i-ésima propuesta económica.
- 40** = 40% (PONDERADOR DE LA PROPUESTA ECONÓMICA)

**Se considerará que la propuesta** del participante cubre con las características del servicio solicitado, **si los conceptos que integran su propuesta cumplen** con los requisitos solicitados en esta convocatoria y con el **ANEXO No. 1. "ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS"**.

No serán objeto de evaluación las condiciones que tengan como propósito facilitar la presentación de las proposiciones y agilizar la conducción de los actos de la licitación; así como cualquier otro requisito cuyo incumplimiento, por sí mismo, no afecte la solvencia de las propuestas. La inobservancia por parte de los licitantes respecto a dichas condiciones o requisitos no será motivo para desechar sus propuestas.

En caso de que se presente un error de cálculo en las propuestas presentadas, sólo habrá lugar a su rectificación por parte de "LA CONDUSEF", cuando la corrección no implique la modificación de precios unitarios. **Por lo que en caso de presentarse discrepancia entre las cantidades escritas con letra y con número, prevalecerá la cantidad con letra.**

### **5.A.-REQUISITOS CUYO INCUMPLIMIENTO NO AFECTA LA SOLVENCIA DE LA PROPOSICIÓN.**

- Proponer un plazo de entrega menor al solicitado en esta convocatoria.
- El omitir aspectos que puedan ser cubiertos con información contenida en la propia propuesta técnica o económica.
- El no observar los formatos establecidos en esta convocatoria, siempre y cuando la información requerida en ellos sea proporcionada de manera clara y en su totalidad.
- No presentar su proposición y documentación requerida en papel membretado del licitante.
- El no presentar acuse de la documentación que entrega el licitante.
- Entregar la documentación distinta a las proposiciones técnicas y económicas fuera del sobre cerrado que debe contener a estas últimas.

### **5.B.-CAUSALES POR LAS QUE SE DESECHARÁN PROPOSICIONES Y SE DESCALIFICARÁN A LOS LICITANTES.**

- **El enviar a través del Sistema CompraNet proposiciones SIN el archivo con firma digital válida, aún y cuando éstas contengan firma autógrafa.**
- La **falta** de cualquiera de los documentos solicitados o su incorrecta o diferente redacción que varíe el significado, y/o el **incumplimiento** u **omisión** de cualquiera de los requisitos que **afecten la solvencia de la proposición** tanto técnica como económica, o información establecida en esta convocatoria.
- El que una propuesta técnica obtenga un promedio menor a **45 puntos**.
- La comprobación de que algún licitante ha acordado con uno u otros elevar el precio del servicio, o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener ventaja sobre los demás licitantes.
- En los casos en que las proposiciones presenten información que cause confusión o cree una situación de incertidumbre o inconsistencia, o presente contradicción entre los diversos documentos de la oferta, la proposición será considerada insolvente y será desechada en el Fallo.
- Cuando el o los archivo (s) electrónico (s) que contengan la proposición de los licitantes enviado (s) a través de CompraNet no puedan abrirse por tener algún virus informático o por cualquier causa ajena a la Convocante.
- Por cualquier otra violación a las disposiciones de la ley, “El Reglamento” u otra disposición jurídica aplicable que deba cumplir y que se considere indispensable para evaluar la proposición y que afecte directamente su solvencia.
- Las establecidas en el cuerpo de la presente convocatoria y sus anexos.

## **6.- DOCUMENTOS Y DATOS QUE DEBEN DE PRESENTAR LOS LICITANTES.**

Al final de la presente Convocatoria se encuentra un formato (**ANEXO No. 11 “DOCUMENTOS QUE DEBERÁN INTEGRAR LA PROPUESTA DEL LICITANTE”**) de manera informativa, con la relación de los documentos y/o archivos que deberán presentar los licitantes.

La falta de presentación del formato no será motivo de descalificación y se extenderá un acuse de recibo de la documentación que entregue el licitante en dicho acto.

## **7.- INCONFORMIDADES.**

Los licitantes podrán interponer inconformidad ante la Secretaría de la Función Pública, de conformidad con los artículos 65 y 66 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público en:

- **SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA:** INSURGENTES SUR 1735, COLONIA GUADALUPE INN, ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN, CÓDIGO POSTAL 01020, CIUDAD DE MÉXICO, TELÉFONO. 2000-3000, o bien en;
- **EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN “LA CONDUSEF:** INSURGENTES SUR 762, COLONIA DEL VALLE, PISO 9, ALCALDÍA BENITO JÚAREZ, CÓDIGO POSTAL 03100, CIUDAD DE MÉXICO, TELÉFONO 5448-7000, EXTENSIÓN 6175.

Lo establecido en dichos artículos, es sin perjuicio de que las personas interesadas previamente manifiesten a la Secretaría de la Función Pública las irregularidades que a su juicio se hayan cometido en este procedimiento, a fin de que las mismas se corrijan.

La inconformidad será presentada, a elección del licitante, por escrito o a través de medios remotos de CompraNet en contra de los actos que contravengan las disposiciones que rigen las materias objeto de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

### **7.A.-CONTROVERSIAS.**

Las controversias que se susciten con motivo de esta licitación, se resolverán de acuerdo al Título Sexto, Capítulo Primero de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En el supuesto de que se suscite alguna controversia relacionada con la información enviada a través de CompraNet, la autoridad competente podrá solicitar a la Secretaría de la Función Pública exhiba los archivos electrónicos que obren en CompraNet, así como la impresión de éstos debidamente certificados, a efecto de desahogar las pruebas a que haya lugar, conforme a las disposiciones adjetivas que resulten aplicables.

## 8.- FORMATOS QUE AGILICEN LA PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.

Se considerarán como parte integrante de la presente Convocatoria los anexos que a continuación se señalan:

<b>ANEXO No. 1</b>	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS.
<b>ANEXO No. 2</b>	CÉDULA DE OFERTA ECONÓMICA.
<b>ANEXO No. 3</b>	FORMATO DE ESCRITO PARA FORMULAR PREGUNTAS.
<b>ANEXO No. 4</b>	FORMATO PARA ACREDITAR LA PERSONALIDAD DEL LICITANTE.
<b>ANEXO No. 5</b>	FORMATO DE MANIFESTACIÓN DE NO ENCONTRARSE EN LOS SUPUESTOS DE LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 ANTEPENÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LEY.
<b>ANEXO No. 6</b>	FORMATO DE DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD.
<b>ANEXO No. 7</b>	FORMATO DE ESCRITO DE CONFORMIDAD CON LA CONVOCATORIA.
<b>ANEXO No. 8</b>	FORMATO DE ESTRATIFICACIÓN DE MICRO, PEQUEÑA O MEDIANA EMPRESA (MIPYMES).
<b>ANEXO No. 9</b>	FORMATO PARA LA MANIFESTACIÓN DE LA NACIONALIDAD DEL LICITANTE.
<b>ANEXO No. 10</b>	MANIFESTACIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN DE SU PROPOSICIÓN QUE PODRÍAN CONTENER INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.
<b>ANEXO No. 11</b>	DOCUMENTOS QUE DEBERÁN INTEGRAR LA PROPUESTA DEL LICITANTE.
<b>ANEXO No. 12</b>	ENCUESTA DE TRANSPARENCIA.
<b>ANEXO No. 13</b>	MODELO DE CONTRATO.
<b>ANEXO No. 14</b>	FORMATO CON EL TEXTO QUE DEBE CONTENER LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.
<b>ANEXO No. 15</b>	NOTA INFORMATIVA PARA PARTICIPANTES DE PAÍSES MIEMBROS DE LA OCDE.
<b>ANEXO No. 16</b>	FORMATO PARA ACREDITAR LA AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERÉS.
<b>ANEXO No. 17</b>	MANIFIESTO DE CONOCER EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS, OTORGAMIENTO Y PRÓRROGA DE LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES Y CONCESIONES
<b>ANEXO No. 18</b>	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS, OTORGAMIENTO Y PRÓRROGA DE LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES Y CONCESIONES

**NOTA:** Los formatos del Anexo No. 12 ENCUESTA DE TRANSPARENCIA, No. 13 MODELO DE CONTRATO, No. 15 NOTA INFORMATIVA PARA PARTICIPANTES DE PAÍSES MIEMBROS DE LA OCDE y No. 18 PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS, OTORGAMIENTO Y PRÓRROGA DE LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES Y CONCESIONES, son de carácter exclusivamente informativo.

## 9.- ASPECTOS GENERALES.

### 9.A.- CANCELACIÓN DE LA LICITACIÓN.

Con fundamento en el artículo 38 penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, "LA CONDUSEF" podrá cancelar la licitación, partidas o conceptos incluidos en esta Convocatoria, cuando:

- A)** Se presente caso fortuito;
- B)** Se presente fuerza mayor;
- C)** Existan circunstancias justificadas que extingan la necesidad para la contratación del servicio, y
- D)** De continuarse con el procedimiento se pudiera ocasionar un daño o perjuicio a "LA CONDUSEF".

### 9.B.- CAUSALES PARA DECLARAR DESIERTA LA LICITACIÓN.

Con fundamento en el artículo 38 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector

Público, se podrá declarar desierta la licitación cuando:

- A)** No se reciba la propuesta de al menos un licitante en el acto de presentación de proposiciones.
- B)** Ninguna de las proposiciones presentadas reúna los requisitos de la Convocatoria de la licitación.
- C)** Derivado de la evaluación de las propuestas se compruebe que éstas rebasan el presupuesto autorizado para realizar la contratación correspondiente y no sea factible realizar la reducción de bienes o servicios conforme a lo señalado en el artículo 56 de “El Reglamento”.

#### **9.C.- PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES.**

En caso de que el licitante ganador, por causas imputables a éste, no proporcione el servicio conforme a los términos pactados en el contrato y sus anexos correspondientes, se aplicarán las penas convencionales y/o deducciones descritas en el **Anexo No. 1** de la presente convocatoria, sin que la suma de las penas convencionales exceda el monto de la garantía establecida en el contrato.

El pago del servicio quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que el licitante ganador debe efectuar por concepto de penas convencionales, en el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones, ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la garantía.

“LA CONDUSEF” podrá rescindir el contrato si el licitante ganador se hace acreedor a la aplicación de alguna pena convencional en tres meses continuos o discontinuos.

Para determinar las deducciones, retenciones y en su caso, la aplicación de las penalidades estipuladas, no se tomará en cuenta el incumplimiento motivado por caso fortuito o causa de fuerza mayor, ya que en tal caso, “LA CONDUSEF” hará las modificaciones que a su juicio procedan.

El licitante ganador a quien se le adjudique el contrato, quedará obligado ante “LA CONDUSEF”, a responder de las deficiencias en la prestación del servicio o vicios ocultos, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en la Convocatoria de la licitación, en el contrato respectivo, en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y en el Código Civil Federal.

#### **9.D.- SANCIONES.**

En su caso, se aplicarán las sanciones a que se refieren los artículos 59 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

#### **9.E.- CONDICIONES GENERALES.**

Ninguna de las condiciones contenidas en la presente convocatoria, así como las proposiciones presentadas por los licitantes podrán ser negociadas.

No podrán participar las personas que se encuentren en los supuestos señalados en los artículos 50 y 60 penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

### **LA DIRECTORA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES**

---

**GERTRUDIS RODRÍGUEZ GONZÁLEZ**

**ANEXO No. 1**  
**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS**

**IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO**

<b>Nombre del servicio</b>	<b>SERVICIO INTEGRAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA</b>
<b>Periodo del servicio</b>	Del 1 de septiembre del 2019 al 31 de agosto del 2022
<b>Tipo de contrato</b>	Cerrado

**A. “SERVICIO INTEGRAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA”**  
**1. SERVICIO INTEGRAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**  
**1.1. ANTECEDENTES**

Actualmente la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en lo sucesivo (CONDUSEF) cuenta con un servicio de atención telefónica para canalizar los reportes/asesorías o seguimiento a casos de ciudadanos respecto a los servicios financieros.

La distribución de los usuarios es de la siguiente forma:

- a) Todos los asesores telefónicos se encuentran ubicados en el edificio del Centro de Atención Telefónica (CAT) en la Ciudad de México ubicado en Av. de los Insurgentes Sur 762, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100.
- b) Cantidad de agentes requeridos.

Distribución	Cantidad
Ciudad de México	
Agentes	90
Supervisores	3
Administrativos	2
Total	95

- c) Se tienen en operación 90 extensiones telefónicas basadas en software, todas son propiedad del actual Proveedor.
- d) Se cuentan con 3 enlaces E1 que interconectan a la red de telefonía pública PSTN.
- e) Se cuenta con 5 troncales analógicas.
- f) Se cuenta con un número de llamada local y un 01800 para ingresar al centro de atención telefónica.
- g) Se tiene la capacidad de proporcionar mensajes de bienvenida, así como de horario fuera de servicio.
- h) El CAT cuenta con servicio de grabación total de llamadas y se almacena durante 2 meses.
- i) El Servicio del Centro de Atención Telefónica se tiene instalado de la siguiente forma:

Configurado en:	Cantidad
Softphone	90

## 1.2. OBJETIVO DEL SERVICIO

Contar con los servicios profesionales de un proveedor de servicios administrados en las instalaciones de CONDUSEF para proveer, implementar y administrar un servicio de Centro de Contacto basado en telefonía Voz IP, servicios multicanal (teléfono, e-mail, chat corporativo, SMS's y redes sociales), tarificación telefónica, para administrar el Centro de Atención Telefónica (CAT) 7x24, así como la atención de fallas a la infraestructura que sea parte de su propuesta, el soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo en caso de existir. A fin de que estos operen con altos niveles de disponibilidad y eficiencia requerida por la CONDUSEF.

Estos servicios serán contratados mediante un esquema de servicio administrado y bajo demanda durante la vigencia del contrato. Todo el hardware, software, con el cual se provea el servicio objeto de la presente licitación, debe ser nuevo y con la última versión liberada por el fabricante, así como el desarrollador de las aplicaciones.

**Durante la vigencia del contrato la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la CONDUSEF podrá solicitar la reubicación de la localidad para la prestación del Servicio, sin que esto represente ningún tipo de costo adicional para la CONDUSEF.**

## 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

### 2.1 ALCANCE

El **Servicio Integral del Centro de Atención Telefónica**, que en lo sucesivo se denominará el **Servicio** debe considerar al menos los siguientes puntos:

- Realizar la puesta a punto, la administración, soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo infraestructura al SERVICIO que constará de conmutador IP, teléfonos, software y hardware, servicios multicanal del centro de contacto, así como todos sus componentes que soportan los servicios de comunicación de voz del **Centro de Atención Telefónica** de la CONDUSEF, dejando claro que pueden variar de acuerdo a su propuesta y que serán evaluados por la CONDUSEF, para esto; será necesario la entrega de una propuesta de la solución donde describa el funcionamiento y los componentes que ofertará.
- El SERVICIO debe disponer de una gama amplia de reportes del Centro de Atención Telefónica.
- Se requiere que el licitante ganador cuente con una Mesa de Ayuda con cobertura 7x24 que cuente con ISO/IEC 20000.
- El licitante ganador debe disponer del personal de soporte técnico especializado necesario para atender en tiempo y forma cualquier eventualidad o requerimiento

relacionado con los elementos de administración, cumpliendo con los niveles de servicio establecidos en la sección “Niveles de Servicio”.

- e) La plataforma tecnológica y la arquitectura será centralizada, segura y con alta disponibilidad para garantizar el SERVICIO, el cual será brindado, instalado y operado en las instalaciones de la CONDUSEF.
- f) Interconexión del SISTEMA propuesto por el licitante ganador, con el sistema de comunicaciones telefónicas del edificio administrativo de CONDUSEF, para envío de llamadas que en su caso requieran atención de otras áreas de servicio de la CONDUSEF.
- g) Contar con las funcionalidades de un centro de contacto que permita la atención de llamadas de ciudadanos de manera eficiente con el menor tiempo de espera de llamada como: IVR, ACD, Arquitectura Modular, Crear Campañas, Generar perfiles de agentes, supervisores, gerentes y directores, generador de scripting y uso de redes sociales.
- h) Es necesario contar con reportes del SERVICIO, donde se pueda identificar el nivel de atención de los agentes y las campañas.
- i) La grabación de llamadas en su totalidad es necesaria y con un almacenamiento local, en las instalaciones de la CONDUSEF para su consulta durante 12 meses, una vez concluido el periodo de almacenamiento, el Proveedor deberá entregar las grabaciones a la CONDUSEF en un medio de almacenamiento que permita su consulta inmediata.
- j) El PROVEEDOR será responsable de la correcta instalación, configuración y puesta a punto, de todos y cada uno de los elementos de Hardware y Software necesarios para la prestación del SERVICIO según su propuesta descrita en el inciso a) de esta descripción, incluyendo la configuración de las troncales digitales que se integran al SERVICIO.
- k) El SERVICIO será operado en su totalidad por la CONDUSEF y debe contar con el soporte del PROVEEDOR para la atención de fallas en un modelo de servicio de 7x24.
- l) EL PROVEEDOR debe contar con todos los servicios profesionales necesarios para su correcta instalación, configuración, migración, puesta a punto y administración del SERVICIO.
- m) Para que la CONDUSEF realice la operación del SERVICIO es necesaria la transferencia de conocimientos.
- n) Los requerimientos aquí expresados en el presente Anexo Técnico son los requerimientos mínimos solicitados por la CONDUSEF.
- o) Deberá contar con la infraestructura para recibir 90 troncales digitales que son propiedad de la CONDUSEF.

Al respecto se debe entender como:

- p) Infraestructura de hardware. - Es el equipo físico, ya sea de cómputo, almacenamiento, comunicación, unidad de respaldos, refacciones, partes, etc.
- q) Licenciamiento de software. - Se refiere al licenciamiento indispensable y embebido para el funcionamiento de la infraestructura de hardware ofertada y los usuarios.
- r) Servicios profesionales. - Se refiere a todas las horas de servicio de los recursos humanos calificados, ya sea que se brinden en sitio o en forma remota, para la administración y gestión del Servicio en general.

- s) Transferencia de conocimientos. - Se refiere a instruir de forma general, al personal de la CONDUSEF en relación a la mecánica de implementación y configuración del nuevo hardware y software, para entender su operación.

## **2.2 VIGENCIA DEL SERVICIO**

El esquema de contratación será de un contrato cerrado y el pago del Servicio se efectuará contra mes devengado.

El Servicio está integrado por una sola partida, de tal forma que la adjudicación se hará por partida completa, el mecanismo de evaluación de las propuestas técnicas será el de Puntos y Porcentajes.

La vigencia del Contrato será a partir del día siguiente de su firma y la vigencia del Servicio será a partir del **1 de septiembre del 2019 y hasta el 31 de agosto del 2022.**

A partir del inicio de vigencia del contrato el licitante ganador iniciará las actividades necesarias para realizar la Transición del Servicio actual al nuevo, realizando las tareas de abastecimiento, instalación, configuración, migración, optimización y/o actualización que se requieran para que el Servicio solicitado entre en operación el día 1 de septiembre del 2019.

A partir del 1 de septiembre del 2019, será responsabilidad del licitante, mantener en todo momento la continuidad operativa, cumpliendo con los niveles de servicios solicitados.

## **2.3 LOCALIDAD DEL SERVICIO**

El Servicio será proporcionado en el Centro de Atención Telefónica de la CONDUSEF ubicado en:

Insurgentes Sur 762,  
Colonia del Valle,  
Delegación Benito Juárez  
C.P. 03100.  
CDMX

Durante la vigencia del contrato se podrá reubicar la localidad para la prestación del Servicio, sin que esto represente ningún tipo de costo adicional para la CONDUSEF.

Cuando se requiera trasladar equipo propiedad del licitante ganador, este deberá considerar la logística correspondiente y absorber los gastos necesarios, incluyendo sus empaques y embalajes.

El traslado de equipo propiedad de la CONDUSEF, será con recursos propios.

Durante la vigencia del contrato la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la CONDUSEF podrá solicitar la reubicación de la localidad para la prestación del Servicio, sin que esto represente ningún tipo de costo adicional para la CONDUSEF.

## **2.4 VOLÚMENES**

Con la finalidad de ofrecer estadísticas que sirvan de referencia para los licitantes, se ofrece la siguiente información que muestra el volumen de operación referente a los servicios del centro de atención telefónica en 2018.

Descripción	Cantidad
Volumen de llamadas	800,000
Duración promedio llamadas	5 minutos

El licitante deberá considerar que estos volúmenes son de acuerdo con los servicios que actualmente tiene el **Centro de Atención Telefónica** y que los servicios licitados pueden presentar una mayor demanda.

## **2.5 SERVICIO DE VOZ IP**

El licitante ganador deberá realizar lo necesario para proveer la infraestructura de telefonía del SERVICIO. La solución propuesta por el licitante será escalable en función del crecimiento y con capacidad de ampliar servicios de manera modular.

La arquitectura de la solución propuesta debe ser en esencia centralizada, la cual estará ubicada en las instalaciones de la CONDUSEF.

El sistema de procesamiento de llamadas IP del SERVICIO, deberá cumplir con lo siguiente:

- a) El Sistema de Procesamiento de Llamadas IP, conforme a su propuesta, soportará todos requerimientos del SERVICIO.
- b) Según la propuesta del Licitante, el Sistema de Procesamiento de Llamadas IP, deberá provisionarse para la totalidad de agentes, supervisores y administradores, los cuales deberán contar con las interfaces, capacidad de procesamiento y memoria necesarios para cursar el tráfico requerido, incluyendo la recomendación del ancho de banda necesario para el acceso a los servicios, el registro y control de llamadas, dentro de la Red Local del Edificio de CONDUSEF.
- c) El SERVICIO, deberá soportar por sí mismo o con los elementos necesarios, las siguientes troncales: IP, SIP, E1 R2 Modificado y Troncales analógicas.
- d) IP con mecanismos de encriptación.
- e) Clientes basados en software para estaciones de trabajo Windows.

### **2.5.1 GATEWAY DE VOZ CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Los Gateway de Voz que se utilicen en la solución para el servicio de Troncales Digitales, Troncales SIP, Troncales Analógicas deberán cumplir como mínimo con las siguientes características y funcionalidades generales:

- a) Deberán contar con la última versión liberada del Sistema Operativo con que cuente el fabricante.
- b) Deberá contar con los siguientes puertos de datos como mínimo; 3 interfaces Ethernet 10/100/1000 RJ-45, 1 puerto de consola, y 1 puertos USB.
- c) Deberá contar con al menos una memoria DRAM de 4GB.
- d) El Gateway deberá soportar cifrado de medios con TLS y SRTP.
- e) Incluir el soporte de los siguientes protocolos SIP o H.323.
- f) Deberán manejar como mínimo las siguientes interfaces físicas: E1 G.703, troncales E1 para conexión de la PSTN (con manejo de R2 modificado, Q.SIG).
- g) Deberán manejar Voz sobre IP (VoIP), además de soportar interfaces de voz analógicas de los tipos FXS y FXO.
- h) Deberán incluir los módulos de digitalización de voz DSP (Digital Signal Processor), necesarios para la correcta operación de la totalidad de los puertos de voz.
- i) Deberá manejar mecanismos de control de llamadas, para garantizar el ancho de banda necesario para gestionar un número configurable de llamadas máximas simultáneas entre sitios.
- j) Deberá contar con la capacidad de manejo de los protocolos TFTP, NTP (Network Time Protocol), SIP, H.323, TLS, IPv4, ruteo estatico y MGCP (Media Gateway Control Protocol), o similar. El manejo del protocolo NTP podrá realizarse en su caso, a través del Centro de Procesamiento de Llamadas IP.
- k) Deberá tener los códecs G.711, G.722, G.729a y G.729ab.
- l) Deberá contar con la capacidad y recursos para ejecutar cambio de codecs para llamadas que manejen un codec en la red LAN y otro hacia la red WAN.
- m) Deberá contar con la capacidad de manejar encapsulaciones Ethernet, 802.1q VLAN.
- n) Deberá contar con la capacidad de manejo del protocolo; IGMPv3 (Internet Group Management Protocol versión 3).
- o) Deberá contar con manejo del Protocolo de autenticación RADIUS.
- p) Deberá soportar los estándares: RMON 1 (Remote Network Monitoring 1), SNMP v3 (Simple Network Management Protocol Versión 3), H.323, SIP, MGCP.
- q) Deberá contar con el software necesario para soportar troncales SIP
- r) El licitante deberá considerar dentro de su propuesta la configuración específica para el Centro de Atención Telefónica.

### **2.5.1.1 SERVICIO DE TRONCALES DIGITALES**

El Licitante deberá considerar en su propuesta, todos los elementos de hardware, software y licenciamiento necesarios, para operar las troncales digitales que el Centro de Atención Telefónica tiene contratadas actualmente (90 troncales digitales). Adicionalmente, la solución que ofrezca para el manejo de las troncales digitales deberá cumplir como mínimo con los siguientes requerimientos:

- a) La solución deberá estar preparada con el hardware, software y licenciamiento necesario para operar las troncales digitales E1 R2 Modificado.

- b) La solución para el manejo de troncales digitales, deberá garantizar que, ante la caída o saturación del grupo de troncales asociadas a un determinado ID, se podrá realizar de manera automática, la toma de troncal de otro ID que cuente con este servicio.
- c) El Licitante deberá considerar en su propuesta que la comunicación entre el Gateway de Voz que se proponga para el manejo de las troncales digitales y el Sistema de Procesamiento de Llamadas IP y Teléfonos IP, se deberá encriptar con AES-256 y utilizar el estándar SRTP.
- d) La solución para el manejo de las troncales digitales E1, debe contar con la función de cancelación de eco por hardware, conforme ITU-T G.168, además de manejar los tipos de señalizaciones Q.SIG, R2 Modificado, CCS, CAS con funciones completas, sin restricción mediante licenciamiento.
- e) La solución deberá incluir los acopladores de impedancia (Balun) necesarios.

### **2.5.1.2 SERVICIOS DE TRONCALES ANALÓGICAS**

El Licitante deberá considerar en su propuesta, todos los elementos de hardware, software y licenciamiento necesarios, para operar las troncales analógicas que el Centro de Atención Telefónica tiene contratadas actualmente (5 troncales analógicas).

### **2.5.2 MECANISMOS DE CIFRADO PARA LA TELEFONÍA IP**

Para asegurar la confidencialidad e integridad de la información de voz, así como del modelo propuesto para la solución de Telefonía IP, el Licitante describirá en su propuesta, que el Sistema de Procesamiento de Llamadas IP, así como el hardware, software y licenciamiento complementarios que se utilicen para proporcionar los Servicios de Voz IP y funcionalidades solicitadas, cuentan con los elementos necesarios para garantizar como mínimo, el cumplimiento de los siguientes mecanismos de seguridad:

- La solución propuesta deberá garantizar la encriptación de la llamada de punto a punto.
- Los teléfonos IP y las extensiones configuradas a través de software, deberán manejar mecanismos de encriptación
- Por seguridad de la información el Gateway debe mantener la encriptación solicitada.

### **2.5.3 INTERCONEXIÓN CON EL SISTEMA DE TELEFONÍA INSTITUCIONAL**

El Licitante deberá considerar en su propuesta, la interconexión del Sistema de Telefonía del Centro de Atención Telefónica con el Sistema de Telefonía Institucional CONDUSEF, mediante conexiones SIP.

### **2.5.4 TERMINALES TELEFÓNICAS**

El Licitante deberá considerar en su propuesta, todos los dispositivos telefónicos IP para los Servicios de Voz IP indicados, además de aquellos que se requieran adicionalmente durante la vigencia del Contrato que se suscriba con el Licitante ganador.

### **2.5.5 TELÉFONOS BASADOS EN SOFTWARE**

El licitante además de los aparatos telefónicos IP anteriormente listados deberá considerar en su propuesta extensiones basadas en Software, para operar en equipos de cómputo portátiles y de escritorio, que cumpla como mínimo con las siguientes características:

- a) Cliente SoftPhone para los agentes, supervisores, administradores, gerentes y directores; asociados a una extensión telefónica
- b) Manejar mecanismos de encriptación
- c) Los sistemas operativos de los equipos de cómputo de la CONDUSEF, serán Windows 7 o superior.

### **2.5.6 DIADEMAS DE USO RUDO**

El licitante deberá proporcionar como mínimo 100 diademas de uso rudo como parte de la solución integral del Centro de Atención Telefónica, además deberá incluir como parte de su propuesta un 20% de diademas de stock adicional. Las diademas deberán tener como mínimo las siguientes características:

- a) Diadema Monoaural
- b) Interfaz USB
- c) Diseño ergonómico
- d) Micrófono con anulación de ruido
- e) Almohadilla blanda en auricular
- f) Con soporte Sound Guard Plus y Call Clarity
- g) Eliminación de tonos altos y ruido ambiental
- h) Amplificador
- i) Con Adaptador de USB
- j) Con tecnología DSP para procesamiento de señal digital

Como parte de la puesta a punto el licitante ganador deberá realizar una transferencia de conocimientos al personal del área técnica de CONDUSEF, sobre el uso de las extensiones softphone y el manejo de la diadema telefónica. Asimismo, el Proveedor deberá reemplazar las diademas dañadas por desgaste de uso normal durante la vigencia del contrato para mantener el stock en el nivel solicitado.

Cuando una diadema se dañe por desgaste o su uso normal, la CONDUSEF solicitará al licitante ganador el reemplazo de la diadema dañada, misma que deberá suministrar en un plazo no mayor a 20 días naturales, de manera tal que el stock de 20% se mantenga siempre durante la vigencia del contrato.

## **2.6 SOLUCIÓN DE CENTRO DE CONTACTO**

El Licitante deberá considerar en su propuesta, el hardware, software y licenciamiento necesario para proporcionar un Servicio de Distribución Automática de Llamadas (Automatic Call Distribution ó ACD por sus siglas en ingles), que se implementará a través del Sistema de Procesamiento de Llamadas IP.

La solución ofertada, deberá permitir la interacción de los ciudadanos por medio de múltiples vías o canales de contacto, tales como llamada telefónica (ACD), correo electrónico, interacción a través de Facebook/Twitter, chat y páginas web. Que permita la atención de consultas por múltiples medios, captura de información, creación de folios y canalización de casos a las diferentes áreas de la CONDUSEF.

La solución deberá incluir:

- a) Sistema ACD.
- b) Servicios de multicanal (chat, correo electrónico).
- c) Sistema de Reporteo.
- d) Análisis de Redes Sociales, Facebook y Twitter.
- e) Sistema IVR, con enrutamiento de llamadas condicionales y listas negras.
- f) Sistema de Administración del Contact Center.

La solución debe contar con componentes de hardware y expandible en licenciamiento (software). Deberá contar con la capacidad de crecimiento de licenciamiento, esto considerando que en algunas áreas involucradas puede variar o incrementarse el número de agentes en un futuro.

La solución deberá configurarse en la modalidad de Alta Disponibilidad, en las instalaciones de la CONDUSEF.

La solución de Centro de Contacto deberá contar como mínimo con las siguientes características y funcionalidades:

#### Soporte de Multicanal

- a) Campañas de entrada y salida.
- b) Soportar la totalidad de agentes solicitados.
- c) Mecanismos de ruteo de precisión para contacto con ciudadanos que no cuenten con mecanismos de voz, tales como web, correo electrónico, chat y redes sociales (Facebook y Twitter)
- d) Estar basado en una arquitectura abierta dentro de alguno de sus componentes con sistema operativo Linux
- e) Interfaz del agente para el manejo de todos los canales.
- f) Historial de las interacciones del cliente y del agente.
- g) Plantillas predefinidas para respuestas de e-mail y scripting.
- h) Estadísticas para medir o evaluar el nivel de porcentaje de llamadas recibidas por los agentes.
- i) Los supervisores a través de su terminal podrá escuchar la llamada en tiempo real (monitoreo de llamadas), poder tomar la llamada del agente y liberarlo para recibir las siguientes llamadas en fila, monitoreo silencioso de un agente.
- j) Mostrar a través de pantallas, ya existentes en CONDUSEF, el despliegue de información en tiempo real para el monitoreo de los agentes y llamadas.
- k) Los agentes/supervisores que se firmen a las diferentes herramientas del centro de contacto será su única clave y contraseña.
- l) Asignar diferentes Perfiles a los agentes y configurar diferentes Perfiles por grupo de agentes.

- m) Algoritmo de selección de agente con base en su experiencia y habilidades, y que el supervisor pueda seleccionar con base a las necesidades de operación.
- n) Consulta a bases de datos de la CONDUSEF, sin necesidad de migrar, copiar o replicar bases de datos de los servidores propios de la CONDUSEF; la consulta no podrá realizarse en servicio que salgan del territorio nacional.

### **2.6.1 AGENTES Y SUPERVISORES**

El sistema de centro de contacto deberá contar con herramientas dedicadas para la operación de los agentes y supervisores denominada escritorios.

- a) El administrador define las plantillas de herramientas tanto para agentes como supervisores.
- b) Controles de telefonía tales como contestar, pausa, retomar llamada, transferencia, y terminal llamada.
- c) Directorio de contactos.
- d) Los supervisores cuentan con controles para monitorear y/o interceptar una llamada.
- e) Los supervisores controlan el estado de los agentes, tanto previo a una llamada (estado listo/no listo) como posterior a una llamada (wrap-up).
- f) Los agentes pueden operar con múltiples sesiones de chat de manera simultánea.
- g) Permitir a los supervisores visualizar el estado, tiempo transcurrido en determinado estado y extensiones telefónicas de todos los agentes, controles para o cambiar el estado de un agente.
- h) El supervisor puede ver el número de llamadas en espera, llamada con el mayor tiempo en espera, listado de agentes en diversos tipos de estados, chat entre agentes y supervisores.
- i) Funcionalidades de consultas en tiempo real de:
  - Número de agentes conectados.
  - Número de Llamadas:
    - Recibidas.
    - Atendidas.
    - En espera.
    - Abandonadas.
    - Desviadas.

Por agente mostrar:

- Nombre
- Identificador

- Estado; disponible, en llamada recibida, en llamada externa, retirado (comida, reunión, receso).
- Duración en cada uno de los estados indicados en el ítem anterior.
- Llamadas atendidas (con una actualización de intervalos de hasta 15 minutos como mínimo).
- Llamadas realizadas al exterior.
- Llamadas entrantes (externas e internas).
- Alarmas, alertas e indicadores de llamadas en diferentes estatus por agentes y supervisores.
- Llamadas recibidas contra llamadas atendidas por agente.

### **2.6.2 SISTEMA DE RESPUESTA POR VOZ INTERACTIVA (IVR)**

El sistema de IVR deberá permitir dar un servicio automatizado a la ciudadanía y poder enrutar la llamada hacia un grupo de agentes agente determinado.

El SERVICIO deberá enrutar llamadas basadas hacia los agentes internos.

Deberá contar con las siguientes características:

- a. Reproducción de mensajes de audio y anuncios.
- b. Recolección de información por medio de dígitos o respuestas como “Si”, “No”.
- c. Contar con mecanismos que pueda leer campos de bases de datos y presentarlos al usuario en forma de audio.
- d. Opera con consultas a bases de datos de la CONDUSEF sin necesidad de migrar las bases de datos propias de la CONDUSEF hacia servidores que no son propiedad de la CONDUSEF por seguridad y privacidad de la información y que solo son utilizados para el apoyo a la información que visualizarán los agentes.
- e. Emitir reporte del tráfico de llamadas en horario no laboral.

El licitante ganador deberá realizar los cambios al árbol de decisiones a petición de la CONDUSEF, las veces que sea necesario durante la vigencia del contrato sin costo adicional para la CONDUSEF. Adicionalmente deberá considerar integrarse con al menos dos bases de datos de la CONDUSEF.

### **2.6.3 MULTICANAL**

Con la finalidad de optimizar los recursos es necesario que la plataforma del centro de contacto soporte la recepción de interacciones con el usuario o ciudadano a través de una plataforma integral multicanal (Ayuda en línea en página, correo electrónico, redes sociales), la cual permita distribuir de manera automática los requerimientos de atención que ingresan por los diferentes canales de atención.

El licitante deberá considerar hardware, software y licenciamiento para proporcionar los servicios indicados.

La solución deberá contar con las siguientes características:

- a) Mecanismos de reporte de actividad de la herramienta de chat, correo y redes sociales, tales como volumen de correos, volúmenes de chat, transferencias hacia la cola de espera, reporte de casos, y medición de productividad de los agentes.
- b) Herramientas de monitoreo para medición de la atención a los ciudadanos.

### **2.6.3.1 CHAT**

La solución que el licitante proponga deberá soportar la atención a los usuarios por medio de una interfaz de chat el cual permita brindar espacios de comunicación personal abriendo un medio de contacto entre un agente y el usuario.

Deberá cumplir con las siguientes características:

- a) Sesiones de chat con usuarios de redes sociales y la página Web de CONDUSEF.
- b) Contar con notificaciones visuales de peticiones de chat entrantes.

### **2.6.3.2 CORREO ELECTRÓNICO**

El Correo Electrónico representa un rol importante como medio de contacto, el cual opera en base a las necesidades de atención, motivo que permite solventar determinadas solicitudes de envío de información por parte de los usuarios, sin embargo, demanda un grado de atención más relevante. Con el objetivo de prevenir cualquier situación fuera de alcance, el servicio deberá incluir los mecanismos que permitan dar un orden y correcto uso de atención a las solicitudes de servicio vía correo electrónico, mismos que harán uso los agentes de las diferentes campañas del proyecto.

Debe de incluir una herramienta tipo escritorio de agente el cual soporte interacciones omnicanal como: voz, correo electrónico y chat. Debe incluir plantillas de respuesta a los correos de entrada.

### **2.6.3.3 REDES SOCIALES**

La solución propuesta del Licitante deberá permitir ayudar al SERVICIO a responder proactivamente a los usuarios/ciudadanos a través de medios públicos de redes sociales como Facebook, WhatsApp corporativo y twitter.

La plataforma destinada para la atención de este servicio, como se ha mencionado anteriormente, deberá estar integrado y correlacionado con el resto de los aplicativos del SERVICIO.

El licitante proporcionará hardware, software y licenciamiento necesario para a los servicios de redes sociales.

- a. Soportar los siguientes alimentadores: Facebook, Twitter, Web Chat, Email.

- b. Generación de sesiones de chat con usuarios de Facebook o Twitter.
- c. Contar con motores de búsqueda para identificación de palabras específicas, frases o términos particulares.

#### **2.6.4 REPORTES**

La solución debe permitir la generación de los siguientes reportes como mínimo:

- d) Volumen de interacciones realizadas
- e) Actividades realizadas
- f) Tareas pendientes
- g) Duración en el proceso de atención
- h) Productividad de agentes/supervisores y personal de campo
- i) Efectividad de agentes/supervisores y personal de campo
- j) Tipo de interacciones
- k) Productividad por campaña
- l) Efectividad de cada campaña
- m) Distribución de las interacciones/llamadas, visitas, chats, social media
- n) Llamadas/interacciones por cliente
- o) Scripts más utilizados
- p) Tiempo de cada interacción/llamada, visita, chat, social media
- q) Gráficas personalizables
- r) Tendencias de comportamientos, entre otros.

La CONDUSEF podrá solicitar reportes adicionales a los anteriormente mencionados, de acuerdo a sus necesidades.

#### **2.6.5 GRABACIÓN DE LLAMADAS**

El Licitante deberá contar de forma integrada en su plataforma con un sistema computarizado central para la grabación de voz de las llamadas, que permita almacenar de manera dinámica y en formato digital, el 100% de las llamadas que los asesores atiendan o realicen, desde el momento en que entra en contacto con un agente.

El almacenamiento de las grabaciones estará disponible en línea a partir de la conclusión de la llamada, desde el inicio del contrato, hasta el fin de la vigencia del mismo

El sistema deberá contar con la capacidad de grabación total de llamadas de voz.

- a) Deberá contar con la capacidad almacenar la información para consultas futuras, por un período mínimo de 12 meses.
- b) Una vez concluido el plazo de 12 meses el Proveedor deberá entregar a la CONDUSEF las grabaciones en medio de almacenamiento que permita su consulta inmediata y liberar el espacio en el módulo de grabación.

- c) Deberá soportar búsquedas y reproducción de las grabaciones
- d) Deberá permitir al supervisor poder monitorear las grabaciones en tiempo real.
- e) Las grabaciones deben estar disponibles inmediatamente después de finalizar la llamada el agente.

### **2.6.6 MONITOREO**

La solución ofertada deberá incluir un módulo de monitoreo, el cual deberá desplegar la información en dos pantallas de uso rudo a color de alta resolución, de 50 pulgadas.

Las pantallas deberán ser suministradas por el proveedor y deberán incluir un kit de montaje en techo o en pared.

El módulo de monitoreo deberá proporcionar como mínimo la siguiente información en tiempo real:

- Niveles de Servicio.
- Abandono de Llamadas.
- Llamadas Encoladas.
- Llamadas Entrantes.
- Número de Agentes Disponibles
- Estatus de los agentes.
- ASA (Average Speed of Answer)

Capacidad para mostrar un tablero de control sobre el servicio del Centro de Atención Telefónica que sea compatible con las tabletas electrónicas proporcionadas a los supervisores de la CONDUSEF (IPAD).

### **2.7 INTEGRACIÓN DE APLICACIONES (MIDDLEWARE)**

Bajo demanda y durante la duración del contrato, la CONDUSEF requiere que se integre la aplicación (Middleware) llamada Conciliación Telefónica con el **Centro de Atención Telefónica** y para lo cual la CONDUSEF, proporcionará la información necesaria al licitante ganador, bajo la modalidad de pago único.

El licitante ganador deberá realizar pruebas de la aplicación y contar con el Vo.Bo. de la CONDUSEF antes de salir a producción y deberá tener estabilizado el ambiente e integrado con el resto de los servicios.

Asimismo, el licitante ganador debe considerar que en el futuro la CONDUSEF haciendo uso de los Servicios de Reingeniería puede solicitar bajo demanda la integración de aplicaciones (Middleware) adicionales.

### **2.8 FASE DE IMPLEMENTACIÓN**

Se requiere de la implementación de la solución propuesta por el Licitante Ganador, durante este periodo se deberá garantizar la continuidad de los servicios, de tal manera que no se afecte la

operación, por lo tanto, deberán llevarse a cabo en días y horarios no hábiles acordados con CONDUSEF.

- A) El Licitante Ganador deberá asignar una Oficina de Proyectos (PMO), la cual estará ubicada en sus instalaciones, para ejecutar la implementación de servicios de manera efectiva.
- B) Licitante Ganador deberá proponer un Administrador de Proyecto, quien fungirá como líder de proyecto y será éste el responsable de coordinar todas las actividades que realicen en la fase de implementación del proyecto para proporcionar el servicio.

Las labores de forma enunciativa sin ser limitativa que tendrá el responsable del proyecto serán:

- Presentar los avances de la implementación
  - Responsable de los entregables definidos para el cierre de la fase de implementación y hacer la transición a la fase de operación.
  - Notificar inmediatamente a los responsables por parte de CONDUSEF de cualquier desviación del proyecto.
  - Fungirá como único punto de contacto entre CONDUSEF y el Licitante Ganador durante la fase de implementación.
- C) CONDUSEF tendrá la facultad de solicitar el cambio del Administrador del proyecto cuando no se esté cumpliendo con el avance para la liberación a fase de producción – operación
- D) El licitante Ganador, debe entregar en un periodo máximo de 7 días hábiles posteriores al fallo de la Licitación, un Plan de Trabajo de Migración, en el cual se defina a detalle todas las actividades a realizar y su secuencia en tiempo desde la adjudicación del contrato de servicio, hasta su puesta en operación en la fecha solicitada; considerando al menos lo siguiente:

- Entrega del equipo para proporcionar el servicio
- Fechas de configuración y puesta a punto del servicio solicitado
- Protocolos de pruebas por tecnología, deberá incluir las pruebas necesarios para validar la correcta operación de los servicios que serán entregados
- Análisis de Impacto. (Para toma de decisiones y calendarización)
- Premisas de Migración.
- Estrategia de migración
- Calendario
- Dependencias entre servicios
- Recursos Materiales y Humanos
- Horarios para los eventos de migración

- Procedimientos de Migración
  - Procedimiento de punto de retorno (Rollback).
  - Transferencia de conocimiento al área de informática por parte de la Condusef
  - Demás actividades relacionadas a la fase de implementación, para poder proporcionar el servicio solicitado.
  - Deberá contener el de diseño de la solución con esquemático de la arquitectura propuesta y cómo es que operará con todas las funcionalidades asociadas y descritas en las presentes especificaciones.
- E) Se llevarán a cabo sesiones de trabajo entre CONDUSEF, y el Licitante Ganador para revisión y visto bueno de estos entregables.

El Licitante deberá considerar dentro de su Proposición, que los tiempos de implementación, migración y entrega de servicios, se sujetarán a las siguientes condiciones:

- A) El Licitante Ganador deberá iniciar actividades a partir de la fecha de notificación del fallo de la Licitación.
- B) Las fechas de término de actividades de implementación, migración y entrega de servicios propuestas por el Licitante Ganador en su Plan de Migración, en ningún caso podrán ser superiores la fecha de inicio de operación.
- C) Una vez concluido el proceso de migración, la CONDUSEF, realizará la recepción de servicios para verificar el cumplimiento de lo señalado.
- D) Salvo los casos que expresamente autorice la CONDUSEF, con la documentación, la fecha límite de entrega de servicios para el inicio de la operación será 01 de septiembre de 2019.
- E) CONDUSEF designará a los responsables de participar en la Entrega-Recepción de Servicios, quienes conjuntamente con los responsables designados por el Licitante Ganador, procederán a la aplicación de los protocolos de prueba para validar la correcta operación de los servicios.
- F) Concluida la aplicación de los Protocolos de Prueba, se procederá con la elaboración del Acta de Entrega-Recepción correspondiente, a la que se anexará dichos protocolos. En el Acta de Entrega-Recepción se deberá indicar en forma clara y precisa, si los servicios cumplieron satisfactoriamente con las pruebas aplicadas y con los requisitos establecidos en las presentes especificaciones.

### **2.8.1 MEMORIAS TÉCNICAS**

Al finalizar los trabajos de instalación y configuración inicial de la infraestructura y servicios, el Licitante Ganador debe entregar una Memoria Técnica en papel y medio electrónico dentro de los 20 días hábiles siguientes, reflejando los aspectos técnicos de la infraestructura implementada, misma que deberá incluir al menos lo siguiente:

- i. Índice
- ii. Descripción General

iii. Descripción del equipo instalado para la prestación de cada servicio

- Diagrama de red
- Diagrama de conexión física
- Direccionamiento
- Topología
- Memoria descriptiva que incluya catálogo de conceptos, especificaciones generales, particulares de los equipos, fichas técnicas, incluyendo número de parte y descripción del producto.
- Detalle de configuraciones
- Diagrama de Distribución

## **2.9 SERVICIOS DE OPERACIÓN**

Consiste en proporcionar los servicios en un esquema administrado bajo responsabilidad del Licitante Ganador que resulte adjudicado, que contemple todos los alcances descritos en el presente documento respecto al servicio del CAT para lo cual se tiene las siguientes consideraciones:

El servicio de soporte y operación debe contemplar un horario de servicio de 7x24x365, de forma local y remota.

El servicio que otorgara deberá contemplar la entrega conforme las mejores prácticas de la industria y apegados al MAAGTICSI, deberá contar y adjuntar a su propuesta la certificación ISO20000 que garantice la entrega del servicio apegado a una metodología.

El licitante deberá adjuntar a su propuesta al menos los siguientes procesos documentados y apegados a la operación y entrega del servicio solicitado en las presentes bases de licitación:

- Gestión de Solicitud de Servicios
  - Gestión de Problemas Gestión de Incidentes Gestión de Cambios Gestión de Eventos
  - Gestión activos del servicio y configuraciones
  - Gestión de reemplazo
- a) Con el fin de asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio solicitados, el Licitante Ganador deberá contar con personal disponible de manera remota y si es necesario trasladarse a la CONDUSEF, la cantidad y perfil que considere pertinentes.
- b) Las actividades a realizar de forma enunciativa más no limitativa serán:
- Atención de incidentes, movimientos, cambios, requerimientos.

- Altas, bajas, requerimientos y cambios de los servicios descritos en las presentes Especificaciones
- Validar la correcta entrega de servicios
- Brindar asesoría e información en general requerida para la CONDUSEF
- Control de inventario
- Respaldo de configuraciones
- Análisis y monitoreo
- Las que defina la CONDUSEF, relativas a la administración del servicio.
- Deberá mantener actualizada la memoria técnica de la solución, registrando cualquier cambio
- Deberá tener la capacidad analizar las situaciones y de proponer una visión y estrategia de trabajo de acuerdo con lo solicitado por CONDUSEF

El personal asignado debe contar al menos:

- Al menos 3 años de experiencia en las tecnologías utilizadas en la solución
- Licenciatura terminada, a fin a las tecnologías y dominio de la información para la configuración, administración y solución de incidentes.

### **2.9.1 MESA DE SERVICIOS**

- A) El Licitante Ganador deberá implementar la Mesa de Ayuda, con la capacidad para atender todas las solicitudes que surjan, deberá estar operando al día uno de la fase de operación.
- B) Deberá funcionar apegada al proceso de administración y seguimiento de solicitudes, requerimientos, incidentes y problemas.
- C) Deberá ubicarse en las instalaciones del Licitante Ganador, mediante el uso de herramientas para monitoreo para el servicio proporcionado con el propósito de cumplir con los requerimientos de niveles de servicio.
- D) La Mesa de Servicios del Licitante Ganador, será responsable de asegurar que los incidentes y problemas reportados sean resueltos dentro de los niveles de servicio establecidos, realizando o emprendiendo acciones para eliminar las causas raíz y/o para prevenir fallas potenciales.
- E) La Mesa de Servicio, será el primer punto de contacto para la notificación de cualquier incidente.
- F) Deberá proporcionar y contar con acceso vía un número 800, sin que representen un costo adicional.

- G) El Mesa de Servicios deberá contar con asistencia técnica las 24 horas del día, los 7 días de la Semana y los 365 días del Año (7x24x365); para lo cual deberá entregar en su propuesta técnica:
- i. Detalle de los procedimientos para los diferentes niveles de escalamiento de servicio a reporte de incidentes.
  - ii. Descripción de la generación y entrega de reportes (incidentes atendidos).
  - iii. Descripción de sus servicios del centro de asistencia a través de WEB y/o correo electrónico.
  - iv. Definir claramente su procedimiento de escalamiento para la atención en donde refleje a los responsables y sus cargos, así como datos para su localización, como Nombre, Puesto, Especialidad, Correo Electrónico, Teléfono de oficina y Teléfono Celular.

El licitante realizará las siguientes actividades, a fin de detectar problemas y mejorar la eficiencia del servicio:

- Interacción con el sistema de monitoreo

Iniciar, dar seguimiento y cerrar actividades que son propias de cada uno de los procedimientos de la mesa de servicios operativos basados en la metodología ITIL V3

- Publicación del Catálogo de Servicios
- Contar con la base de datos de los servicios proporcionados a CONDUSEF.
- Tener definidos los niveles de servicio solicitados
- El personal de la mesa de servicio deberá de contar con conocimientos de ITIL v3, mostrando evidencia de certificación.
- Podrá generar estadísticas de los incidentes reportados y atendidos.
- Podrá planear, coordinar y ejecutar programas de mantenimiento preventivo y correctivo, de manera tal que se garanticen los Niveles de Servicio solicitados por la convocante.
- Podrá administrar y controlar los inventarios de equipos, esta información estará en una base de datos, la cual será accesible para CONDUSEF
- La herramienta de la mesa de servicios propuesta por el licitante será un software que operará en línea y tiempo real
- El licitante debe proporcionar acceso al personal asignado por CONDUSEF

### **2.9.2 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

El licitante que resulte adjudicado deberá realizar cada 18 meses mantenimiento preventivo a toda la infraestructura durante la vigencia del contrato conforme a las especificaciones técnicas establecidas por el fabricante, los cuales se programarán de común acuerdo, en días y horarios que no afecten su operación.

En estos mantenimientos se ejecutarán todas las rutinas necesarias, con la finalidad de prevenir daños, que den como resultado un mal servicio.

El servicio se prestará a satisfacción de la CONDUSEF, y consistirá en:

Limpieza externa:

- Libre de polvo, grasa y otros elementos.
- Al realizarlo se deberán utilizar materiales de limpieza antiestáticos y no corrosivos.
- Lubricación de las partes móviles de los diferentes elementos que así lo requieran.
- Aspirado y ajuste de los componentes que así lo requieran.
- Actividades de Verificación del buen funcionamiento del software y configuración
- Ajuste. - realizar los ajustes que sean necesarios a todas las partes indicadas para ello.
- Verificar cables, conectores, slots y sus tarjetas, bases de circuitos integrados
- Diagnósticos. - realizar pruebas de encendido y revisar que los enlaces estén levantados, vía consola y vía remota.
- Correr diagnósticos, tantas veces como sea necesario, para determinar el desempeño del equipo,
- Verificación. - realizar pruebas de funcionamiento e interconexión de todos los segmentos de la red, para verificar que se encuentren operando de acuerdo correctamente

### **2.9.3 MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

El licitante deberá atender los eventos de mantenimiento correctivo durante la vigencia del contrato conforme a las especificaciones técnicas establecidas por el fabricante y se llevará a cabo siempre que ocurra una falla y las veces que sea necesario, cumpliendo con los niveles de servicios establecidos, previo reporte de la CONDUSEF a su Mesa de Ayuda o en el caso detectado automáticamente con la herramienta de Monitoreo que ayude a iniciar el reporte del incidente para que el licitante del servicio lo resuelva.

El mantenimiento correctivo consistirá en la atención de incidentes de todos los equipos para otorgar el servicio, a lo largo del contrato, tanto en hardware como en software, incluyendo mano

de obra, refacciones, deberán utilizarse partes nuevas y originales de la misma marca, de características iguales o superiores, totalmente compatibles a los instalados y contemplados.

### 2.9.4 NIVELES DE SERVICIO

Los niveles de servicio estarán enfocados al cumplimiento de la entrega oportuna de los servicios, tiempos de solución a los incidentes reportados y disponibilidad. El licitante mensualmente debe entregar el reporte de los servicios entregados y registrados en la Mesa de Ayuda.

Para la atención de los reportes, se han establecido los siguientes niveles de servicio:

DESCRIPCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE PRIMER CONTACTO	TIEMPO MÁXIMO PARA SOLUCIÓN	TIEMPO MÁXIMO PARA SOLUCIÓN QUE REQUIERA REFACCIONES
FALLAS O INCIDENTES QUE AFECTAN LA OPERACIÓN TOTAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	5 MINUTOS	1 HORAS	4 HORAS
FALLAS O INCIDENTES QUE AFECTAN LA OPERACIÓN PARCIAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	10 MINUTOS	2 HORAS	6 HORAS
REPORTES DE NUEVOS REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON LAS FUNCIONES BÁSICAS DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	30 MINUTOS	3 HORAS	8 HORAS
SERVICIOS DE REINGENIERÍA	1 DÍA HÁBIL	DE ACUERDO A CADA CASO PARTICULAR	DE ACUERDO A CADA CASO PARTICULAR

Adicionalmente se deben considerar los siguientes niveles de servicio:

DESCRIPCIÓN	NIVEL DE SERVICIO
Disponibilidad mensual de la infraestructura del Centro de Atención Telefónica de la cual otorga el servicio	99.99%
Mesa de Ayuda	Deberá estar operando con una disponibilidad mensual del 99.99%

Repositorio de Información	Actualización de la información solicitada para consulta en el Repositorio, dentro de los primeros 10 días hábiles de cada mes durante la vigencia del contrato.
Actualización de Memorias Técnicas	Entrega de actualización dentro de los 10 días hábiles posteriores cuando sufra algún cambio en su infraestructura durante la vigencia del contrato.
Emisión de Reportes de Servicios	Dentro de los primeros 10 días hábiles de cada mes durante la vigencia del contrato.
Entrega de toda la información contenida en la base de datos del repositorio.	Deberá realizarse a más tardar 45 días naturales anteriores al término del contrato.

Adicionalmente se debe considerar un **NIVEL DE DISPONIBILIDAD del 99.999 %** del Servicio Integral del Centro de Atención Telefónica.

### **2.9.5 REPOSITORIO DE INFORMACIÓN**

El Licitante ganador documentará, registrará, almacenará y mantendrá actualizada toda la documentación generada por los servicios. La información estará ubicada bajo una Base de Datos compartida entre el Licitante adjudicado y CONDUSEF. El acceso debe ser en línea y estará disponible para el personal del CONDUSEF, la cual deberá contar con accesos de lectura y consulta.

Dicho repositorio debe contar al menos con la siguiente información en línea y actualizada:

- Información sobre la infraestructura implementada
- Topología física, lógica de todos los elementos que componen el servicio
- Información de configuraciones de los equipos
- Documentación de versiones de los sistemas
- Direccionamiento IP de los elementos de comunicaciones
- Inventario de equipos activos que incluya número de serie y modelo de cada uno de los componentes de hardware de comunicaciones
- Memorias técnicas
- Documentación de RFC de cambios mayores
- Los reportes mensuales entregados durante los primeros días de cada mes

### **2.9.6 TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO**

El Licitante Ganador deberá proporcionar la transferencia de conocimiento con el personal acreditado que haya instalado las soluciones y tecnologías que proponga para otorgar el servicio.

Asimismo, deberá entregar a los participantes la constancia correspondiente y el material oficial para cada uno de los participantes.

- a) La transferencia de conocimiento de las soluciones, cubrirá al menos 5 personas sin generar ningún costo adicional.
- b) Se deberán impartir cursos de transferencia de conocimiento de las soluciones propuestas e impartirse en la Ciudad de México.
- c) El Licitante Ganador deberá proporcionar la transferencia de conocimiento que a continuación se enlistan:

<b>Transferencia de Conocimiento</b>
--------------------------------------

Transferencia de conocimiento de solución del Centro de Atención Telefónica
---

- d) El calendario de estos cursos será propuesto por el Licitante Ganador y autorizado por la CONDUSEF.
- e) El formato del calendario propuesto por el Licitante Ganador, deberá incluir al menos, la siguiente información:
  - i. Nombre del curso
  - ii. Objetivo
  - iii. Descripción
  - iv. Duración en horas/días del curso
  - v. Fecha de inicio y horario
  - vi. Ubicación donde se impartirá
  - vii. Temario

### **2.9.7 SERVICIOS DE REINGENIERÍA**

En el caso de requerir un conjunto de mejoras tecnológicas fuera del alcance del presente Anexo, se define el concepto de Servicios de Reingeniería, mismos que serán solicitados solo bajo demanda.

Los criterios para proporcionar Servicios de Reingeniería son:

- El costo de los Servicios de Reingeniería deberá ser reflejado en la Oferta Económica de este Anexo.
- El licitante deberá ofrecer los Servicios de Reingeniería en unidades de 1 hora.
- La CONDUSEF podrá requerir los Servicios de Reingeniería en múltiplos de la unidad de medida.

- El licitante deberá definir un procedimiento para atender los Servicios de Reingeniería y será entregado a la CONDUSEF, apegándose a los siguientes lineamientos:
  - El requerimiento específico deberá ser notificado al licitante mediante un formato de Solicitud de Servicios de Reingeniería, que entregará la CONDUSEF.
  - El requerimiento será analizado y cuantificado por el licitante para integrar una propuesta con los siguientes puntos:
    - i. Alcance del Servicio de Reingeniería de acuerdo a la Solicitud de la CONDUSEF.
    - ii. La duración del Servicio en Unidades de Servicio de Reingeniería.
    - iii. Plan de Trabajo detallado.
    - iv. Entregables de acuerdo a la Solicitud de Servicios de Reingeniería de la CONDUSEF.
    - v. Especificación de las implicaciones, supuestos y requisitos para cubrir el Servicio de Reingeniería.
- En caso de que la CONDUSEF esté de acuerdo con el alcance, duración y categorías propuestas, además de los supuestos notificados por el licitante para cubrir el servicio solicitado, entonces la CONDUSEF firmará la solicitud y se la entregará al licitante.

## **2.10 AL TÉRMINO DEL CONTRATO**

De forma previa a la finalización del contrato, el licitante ganador iniciará las actividades necesarias para realizar la Transición del **Servicio** al futuro proveedor, debiendo establecer acuerdos de operación para garantizar los niveles de servicio solicitados por la CONDUSEF.

La obligación del licitante durante el periodo de transición a un nuevo proveedor hacia el final del contrato se deberá realizar bajo las siguientes condiciones:

- Noventa días naturales previos al término de la vigencia del contrato, el licitante ganador estará obligado a cumplir con la entrega de la documentación relacionada con memorias técnicas y archivos electrónicos (bases de datos), debiendo entregarlos en medio electrónico a satisfacción de la CONDUSEF.

- Dicho periodo de transición podrá durar hasta 3 meses para la migración, los cuales estarán incluidos en la vigencia del contrato o de los convenios que en su caso se celebren.
- Garantizar los Niveles de Servicio durante la transición.
- El licitante durante el periodo de transición mantendrá la infraestructura con la que este proporcionando el Servicio, con objeto de que el nuevo proveedor integre su infraestructura total de solución y no afecte los procesos de operación de la CONDUSEF.
- El licitante, durante el periodo de transición, integrará un grupo de trabajo para la coordinación de la etapa de migración progresiva del Servicio, estableciendo un plan de trabajo donde se reflejen los límites y participación del licitante, la CONDUSEF y el nuevo proveedor, así como la relación de los servicios proporcionados, con objeto de no afectar la operación.
- Durante dicho periodo, el licitante deberá proporcionar la orientación tecnológica adecuada al personal designado por parte de la CONDUSEF para garantizar la continuidad de los servicios licitados.

Una vez concluida la transición del servicio al finalizar el contrato y previa firma de aceptación por parte de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, el licitante deberá realizar una tarea de borrado certificado asegurando que la información almacenada de la CONDUSEF ha sido totalmente destruida y no puede ser recuperada posteriormente por ningún medio, considerando el total de la infraestructura abastecida por él y de acuerdo a los estándares internacionales.

De acuerdo a los planes tecnológicos de la CONDUSEF y previa solicitud de esta, al finalizar el contrato, el licitante se compromete a poner a su disposición el equipamiento que fue utilizado para proporcionar el Servicio con el desgaste natural de la propia operación; entregando para ello una bitácora de los cambios y adiciones que realizó a la infraestructura y equipamiento durante el periodo que proporcionó el Servicio.

Al final de la etapa de migración y previo borrado de la información de la CONDUSEF, el licitante, retirará toda la infraestructura y servicios que hubieran sido parte de la solución y que sean única y exclusivamente de su propiedad.

En caso de rescisión del contrato, el licitante se obliga a mantener la totalidad de la infraestructura (software y hardware) incluida para la prestación del **Servicio** hasta que la CONDUSEF contrate un tercero para proporcionar el mismo Servicio y se efectúe la transición correspondiente en un periodo no mayor a seis meses.

## **2.11 PERFIL DEL LICITANTE**

El Licitante deberá ser Socio como Partner o Distribuidor del fabricante de la tecnología propuesta.

El licitante ganador debe asignar un Project Manager certificado en PMP.

Contar en su plantilla con al menos el siguiente personal certificado, con un mínimo de 3 años de experiencia en cada rubro solicitado:

- 2 personas Certificadas en la solución ofertada por el licitante
- 3 personas certificadas en los procesos de ITIL Foundations Versión 3.
- 1 personas certificadas en PMP (Project Management Professional)
- Certificación ISO/IEC 27001:2013, para garantizar la confidencialidad e integración de la información de CONDUSEF, a la cual tendrá acceso el licitante ganador.
- Certificación ISO/IEC 20000 que garantice la entrega de los servicios soportada en una operación y monitoreo basada en procesos y mejores prácticas.

### 3. PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES

El Licitante Ganador deberá cumplir con la entrega en tiempo y forma de los siguientes requerimientos para garantizar la continua operación de la nueva infraestructura de la CONDUSEF, de lo contrario con fundamento a lo dispuesto en el Artículos 53 y 53-Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 95 y 96 de su Reglamento, se aplicará al Licitante Ganador una pena convencional de 2 al millar por cada día natural de atraso en la entrega de los servicios, en el entendido que el monto máximo de las penas convencionales por atraso no excederá del monto máximo de la garantía de cumplimiento del contrato.

Dicha pena convencional del 2 al millar se aplicará por cada día natural de atraso en los plazos indicados para la entrega de cada requerimiento especificado en las presentes Especificaciones Técnicas y Alcances del Servicio Integral del Centro de Atención Telefónica.

Las penas convencionales serán calculadas y notificadas al Licitante Ganador por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, el Licitante Ganador cubrirá el pago de la pena convencional correspondiente mediante cheque certificado, de caja o en efectivo a la CONDUSEF.

REQUERIMIENTO	PLAZOS ESTABLECIDOS	PENALIZACIÓN
Garantías, Contratos de Soporte y de Mantenimiento para todos los componentes de Hardware	30 días naturales posteriores a la vigencia inicial del contrato	2 al millar por cada día de atraso del monto total de la facturación mensual
Garantías, Contratos de Soporte y de Mantenimiento para todos los componentes de Software	30 días naturales posteriores a la vigencia inicial del contrato	2 al millar por cada día de atraso del monto total de la facturación mensual
Entrada en operación del Servicio conforme	1ro. de septiembre del 2019	2 al millar por cada día de atraso del monto mínimo total del contrato

se establece en este anexo		
Información requerida de la Mesa de Ayuda: Número telefónico Correo electrónico Matriz de Escalamiento	1ro. de septiembre del 2019	2 al millar por cada día de atraso del monto total de la facturación mensual
Entrega del diagrama en el que muestre gráficamente el diseño completo de la solución.	7 días hábiles a partir de la fecha del fallo	2 al millar por cada día de atraso del monto total de la facturación mensual
Estrategia de Respaldos, Restauración de Información y Salvaguarda de la Información, para la aceptación por parte de la CONDUSEF	60 días posteriores a entrada en operación del Servicio	2 al millar por cada día de atraso del monto total de la facturación mensual
Entrega de la Memoria Técnica Inicial	60 días naturales posteriores a entrada en operación del Servicio	2 al millar por cada día de atraso del monto total de la facturación mensual
Entrega de los reportes solicitados por la CONDUSEF	Durante los 2 días hábiles siguientes a su solicitud formal	2 al millar por cada día de atraso del monto total de la facturación mensual
Plan de Trabajo y Metodología para el borrado y destrucción de la	Al final de la vigencia del contrato	2 al millar por cada día de atraso del monto total de la facturación mensual

información de la CONDUSEF		
Memoria Técnica Final para utilizarse en la transición del Servicio	90 días naturales antes del término del servicio	2 al millar por cada día de atraso del monto total de la facturación mensual
Reportes de nuevos requerimientos relacionados con las funciones básicas del Centro de Atención Telefónica.	4 horas contadas a partir de que se levantó el reporte	2 al millar por cada día de atraso del monto total de la facturación mensual
Reportes de nuevos requerimientos relacionados con las funciones básicas del Centro de Atención Telefónica y que requiere refacciones	8 horas contadas a partir de que se levantó el reporte	2 al millar por cada día de atraso del monto total de la facturación mensual
Entrega de diadema dañada para sustituir stock	10 días hábiles a partir de la solicitud por correo electrónico	2 al millar por cada día de atraso del monto total de la facturación mensual
Entrega de Servicios de Reingeniería	De acuerdo al Plan de Trabajo presentado.	2 al millar por cada día de atraso del monto total de la facturación mensual

En caso de que se presenten fallas en la prestación del **Servicio** derivadas del incumplimiento parcial o prestación deficiente del mismo, se aplicarán las siguientes **Deducciones**:

SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCCION
Disponibilidad del Servicio.	99.99%	2 al millar del monto total de la facturación mensual, por cada hora fuera del nivel de disponibilidad.

Fallas o incidentes que afectan la operación total del Centro de Atención Telefónica.	1 Hora contada a partir de que se levantó el reporte	2 al millar del monto total de la facturación mensual por cada hora de atraso.
Fallas o incidentes que afectan la operación total del Centro de Atención Telefónica y que requiere refacciones	4 Horas contadas a partir de que se levantó el reporte	2 Al millar del monto total de la facturación mensual por cada hora de atraso.
Fallas o incidentes que afectan la operación parcial del Centro de Atención Telefónica y que requiere refacciones	2 horas contadas a partir de que se levantó el reporte	2 Al millar del monto total de la facturación mensual por cada hora de atraso.
Fallas o incidentes que afectan la operación parcial del Centro de Atención Telefónica.	6 horas contadas a partir de que se levantó el reporte	2 Al millar del monto total de la facturación mensual por cada hora de atraso.
Cuando por una falla imputable al licitante ganador, se pierda información propiedad de la CONDUSEF	Solución en un tiempo máximo de 8 horas en sitio.	1 Al millar del monto total de la facturación mensual por cada hora de atraso, con un máximo de 24 horas para su solución

#### 4. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ENTREGA Y ACEPTACIÓN

Una vez entregado por el Licitante Ganador el “Servicio de Integral del Centro de Atención Telefónica” para esta Comisión Nacional, la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en un plazo máximo de 20 días naturales, se notificará al Licitante Ganador en caso de existir el rechazo a los servicios implementados.

Transcurrido el plazo señalado en el párrafo anterior, el Licitante Ganador deberá presentarse en las oficinas de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones a fin de proceder a elaborar un Acta de Entrega-Recepción que contendrá como mínimo; hora y fecha del inicio de la entrega, motivo del acta, datos y firmas de los participantes, descripción detallada de lo entregado (de ser necesario como anexos), hora y fecha de término del Acta.

Mientras no se tenga el Acta de Entrega-Recepción firmada, no se tendrán como recibidos o aceptados los servicios en forma inicial y por lo tanto el Licitante Ganador no podrá iniciar la facturación correspondiente.

## **5. CONFIDENCIALIDAD**

Con motivo de la prestación del servicio la CONDUSEF proporcionará al prestador del servicio toda la información y documentación necesaria para el debido desempeño de sus funciones, misma que el prestador del servicio se obliga a guardar y a hacer guardar estricta confidencialidad y reserva.

Toda la documentación que con motivo del presente contrato, la CONDUSEF entregue al prestador del servicio, así como toda la información que el prestador del servicio desarrolle, será propiedad exclusiva de la Convocante, considerándose esta información como confidencial y privilegiada, por lo que estará protegida en todo momento como secreto industrial en términos de la Ley de la Propiedad Industrial, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, Ley Federal de Derecho de Autor, debiendo el prestador del servicio, guardar la secrecía y confidencialidad sobre la misma, obligándose a no usarla, copiarla, transmitirla o divulgarla a terceros sin consentimiento expreso y por escrito de la Convocante.

Lo anterior debe entenderse, como que el prestador del servicio se abstendrá de manera directa o indirecta de editar, divulgar, publicar, comercializar, usar y modificar total o parcialmente, la información proporcionada, conocida, desarrollada u obtenida, por cualquier medio, sin la debida autorización de la convocante, respondiendo en caso contrario por los daños y perjuicios que se llegaran a ocasionar para ambas partes, en el entendido de que dichos actos podrán generar la rescisión del contrato. En caso de que la conducta desplegada por el prestador del servicio sea constitutiva de delito, en perjuicio del Instituto, éste podrá proceder a hacer la denuncia correspondiente ante el ministerio público competente.

De la misma manera convienen en que la información confidencial a que se refiere esta cláusula, puede estar contenida en documentos, fórmulas, cintas magnéticas, programas de computadora, diskettes o cualquier otro material que tenga información jurídica, operativa, técnica, financiera, de análisis, compilaciones, estudios, gráficas o cualquier otro similar.

## **6. FORMA DE PAGO**

La CONDUSEF pagará al prestador de servicios mediante mensualidades devengadas, por servicio prestado, el pago se realizará en moneda nacional dentro de los 20 días naturales siguientes contados a partir de la fecha en que el prestador de servicios presente los comprobantes fiscales digitales por internet debidamente cumplimentados conforme a la legislación fiscal vigente.

**ANEXO No. 2**  
**“CÉDULA DE OFERTA ECONÓMICA”**

**CÉDULA DE OFERTA ECONÓMICA**

<b>MATRIZ DE SERVICIOS CENTRO ATENCION TELEFÓNICA</b>			
<b>SERVICIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO MENSUAL</b>	<b>36 MESES</b>
<b>Servicio integral del Centro de Atención Telefónica:</b>			
Sistema de Procesamiento de Llamadas IP Redundante	1		
Gateway de Telefonía IP	1		
Teléfono Basado en Software	95		
Operadora Automática - IVR (90 Puertos)	1		
Agente Telefónico con Servicios de Multicanal	90		
Grabación de Llamadas	1		
Tarificación	1		
		SUBTOTAL	
		IVA	
		TOTAL	

Nota. Deberá tomar en cuenta la integración de 90 Troncales Digitales existentes

Nota. Deberá tomar en cuenta la integración de 5 Troncales Analógicas existentes

El Proveedor del Servicio debe tener en consideración, en todo momento, que:

- A) El Proveedor deberá señalar en el Resumen Económico, los precios unitarios expresados en moneda nacional, con el IVA desglosado por cada Servicio solicitado.

**RESUMEN PROPUESTA ECONÓMICA POR EJERCICIO FISCAL CON IVA INCLUIDO**

<b>EJERCICIO 2019</b>	<b>EJERCICIO 2020</b>	<b>EJERCICIO 2021</b>	<b>EJERCICIO 2022</b>

### TABLA DE REQUERIMIENTOS BAJO DEMANDA

El licitante deberá presentar dentro de su propuesta económica marca, modelo ó versión (deberán ser igual a los ofertados en su propuesta técnica) y precios de los siguientes conceptos para efectos informativos en caso de que sean solicitados por la CONDUSEF.

ID	MARCA	MODELO (HW) Ó VERSION (SF)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO
Posición adicional de Agente con todos los Servicios			Posición	1	
Servicios de Reingeniería	N/A	N/A	Hora	1	
Integración de Aplicaciones (MIDDLEWARE), Pago UNICO	N/A	N/A	N/A	1	

Los participantes enviarán su propuesta económica expresando que sus precios son fijos e incondicionados durante la vigencia del contrato, en moneda nacional (pesos mexicanos) y deberá presentarse con el I.V.A. desglosado. Dichas cantidades comprenderán los costos directos e indirectos y todos los gastos que se originen como consecuencia de la prestación de los servicios contratados.

MONTO con IVA incluido: (LETRA.....)

Esta cotización se fundamenta en la convocatoria de la Licitación Pública Electrónica Nacional LA-006G3A001- E147-2019 y está ligada a mi propuesta técnica, la cual cumple con los requisitos señalados y las especificaciones técnicas requeridas para esta licitación.

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

**ANEXO No. 3**  
**“FORMATO DE ESCRITO PARA FORMULAR PREGUNTAS”**

Ciudad de México a (día) (mes) (año).

Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros  
Presente:

Licitación Pública Nacional Electrónica número LA-006G3A001-\*\*-20\*\*

Nombre del licitante: \_\_\_\_\_.

El siguiente documento tiene como objetivo agilizar la respuesta a las preguntas sobre la presente Convocatoria de Licitación Pública, por lo que deberá anexar el escrito donde manifieste su interés de participar.

No. DE PREGUNTA	PUNTO DE LA CONVOCATORIA	PÁGINA(S)	PREGUNTA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

**Instructivo:**

En el campo No. de Pregunta, dar un número consecutivo a cada una de las preguntas que se encuentren en el listado. Es importante contemplar una sola pregunta por renglón.  
 En el campo Punto de la Convocatoria, seleccionar el punto al que se hace referencia la pregunta. Es importante contemplar solo un punto por pregunta, si existen varias preguntas sobre el mismo punto, seleccionar otra fila y el mismo punto. En el campo Página(s) escribir la página o páginas de donde se encuentra el punto de la Convocatoria con referencia a las preguntas.  
 En el campo Pregunta, redactar la pregunta sobre el punto de la Convocatoria en cuestión, de manera clara y precisa.  
 El correcto llenado de esta información y dentro del formato establecido, ayudará a agilizar la contestación de las mismas.

Atentamente

\_\_\_\_\_  
Nombre completo (cuando se trate de persona física) y firma o del Representante legal (cuando represente a una persona moral) y firma

**ANEXO No. 4**  
**“FORMATO PARA ACREDITAR LA PERSONALIDAD DEL LICITANTE”**

\_\_\_\_\_, manifiesto bajo protesta de decir verdad, que los datos aquí asentados, son ciertos y han sido debidamente verificados, así como que cuento con facultades suficientes para suscribir la propuesta en la presente licitación pública, a nombre y representación de:\_\_\_\_\_

No. de Licitación Pública Electrónica Nacional: \_\_\_\_\_

Registro Federal de Contribuyentes: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Calle y número: \_\_\_\_\_

Colonia: \_\_\_\_\_ Alcaldía o Municipio: \_\_\_\_\_

Código Postal: \_\_\_\_\_ Entidad Federativa: \_\_\_\_\_

Teléfonos: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

No. de la escritura pública en la que consta su acta constitutiva: \_\_\_\_\_

Nombre, número y lugar del Notario Público ante la cual se dio fe de la misma: \_\_\_\_\_

Fecha y datos de su inscripción en el registro Público de Comercio \_\_\_\_\_

Relación de accionistas.-

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

Nombre(s)

Descripción del objeto social: **TRANSCRIBIR EN FORMA COMPLETA EL OBJETO SOCIAL TAL COMO APARECE EN SU ACTA CONSTITUTIVA** \_\_\_\_\_

Reformas al acta constitutiva: \_\_\_\_\_

Nombre del apoderado o representante: \_\_\_\_\_

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: \_\_\_\_\_

(Lugar y fecha)  
Protesto lo necesario.  
(firma)

**Nota:** El presente formato deberá ser reproducido por cada participante, debiendo respetar su contenido, en el orden indicado.

**ANEXO No. 5**  
**“FORMATO DE MANIFESTACIÓN DE NO ENCONTRARSE EN LOS SUPUESTOS DE LOS**  
**ARTÍCULOS 50 Y 60 ANTEPENÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LEY”**

Ciudad de México a (día) (mes) (año).

Comisión Nacional Para la Protección y  
Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros  
Presente:

Licitación Pública Nacional Electrónica número LA-006G3A001-\*\*-20\*\*

\_\_\_(nombre del licitante persona física) \_\_\_ bajo protesta de decir verdad manifiesto que el suscrito, no me encuentro en los supuestos de los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, no desempeño empleo, cargo o comisión en el servicio Público, o en su caso a pesar de desempeñarlo con la formalización del instrumento jurídico correspondiente no se actualizará conflicto de interés.

En caso de ser persona moral deberá indicar el nombre del representante legal y manifestar: que por sí o en representación de licitante \_\_\_\_\_ según se acredita en el Testimonio Notarial o Instrumento Jurídico No. \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ otorgado ante el Notario Público No. \_\_\_\_\_ de la ciudad de \_\_\_\_\_, manifiesto, bajo protesta de decir verdad que ni el suscrito, y ninguno de los socios integrantes del licitante que represento, nos encontramos en los supuestos de los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, no desempeñamos empleo, cargo o comisión en el servicio Público, o en su caso a pesar de desempeñarlo con la formalización del instrumento jurídico correspondiente no se actualizará conflicto de interés.

Para ambos casos indicar que:

En el entendido de que de no manifestarme con veracidad, acepto que ello sea causa de las sanciones correspondientes.

Atentamente

\_\_\_\_\_  
Nombre completo (cuando se trate de persona física) y firma  
Representante legal (cuando represente a una persona moral)

**ANEXO No. 6**  
**“FORMATO DE DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD”**

Ciudad de México a (día) (mes) (año).

Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros  
Presente:

Licitación Pública Nacional Electrónica número LA-006G3A001-\*\*-20\*\*

\_\_\_\_\_, nombre de la persona física o del representante legal del licitante  
\_\_\_\_\_, quien participa en el procedimiento de Licitación Pública Nacional  
Electrónica número LA-006G3A001-\*\*-20\*\*, manifiesto que por mi o por interpósita persona, nos  
abstendremos de adoptar conductas, en la que los Servidores Públicos de la Comisión Nacional Para  
la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, 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 participantes, conforme a lo dispuesto en el artículo 29 fracción  
IX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 39, fracción VI inciso  
f) de su Reglamento.

Atentamente

\_\_\_\_\_  
Nombre completo (cuando se trate de persona física) y firma o del  
Representante legal (cuando represente a una persona moral) y firma.

**ANEXO No. 7**  
**“FORMATO DE ESCRITO DE CONFORMIDAD CON LA CONVOCATORIA”**

Ciudad de México a (día) (mes) (año).

Comisión Nacional Para la Protección y  
Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros  
Presente:

En relación con la Licitación Pública Nacional Electrónica número LA-006G3A001-\*\*-20\*\*, declaro que he leído la presente Convocatoria y estoy conforme con los criterios de adjudicación, así como con todos y cada uno de los puntos que en ésta se señalan, asimismo los derivados de la junta de aclaraciones. La presentación de este escrito no me exime de la entrega de cualquier otro documento que sea solicitado por la Convocante.

Asimismo, manifiesta bajo protesta de decir verdad que toda la información y documentación presentada en el acto de apertura y presentación de proposiciones de la presente Convocatoria, es copia fiel de los originales que avalan dicha información, por lo que autorizan a la Convocante para que en cualquier momento verifique la autenticidad de dicha documentación e información, conociendo las consecuencias legales en caso de que la misma resulte apócrifa o se manifiesten hechos falsos.

Atentamente

\_\_\_\_\_  
Nombre completo (cuando se trate de persona física) y firma o del  
Representante legal (cuando represente a una persona moral) y firma

**ANEXO No. 8**  
**FORMATO DE LA ESTRATIFICACIÓN DE MICRO, PEQUEÑA O MEDIANA EMPRESA.**

Ciudad de México a (día) (mes) (año).

Comisión Nacional Para la Protección y  
Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros  
Presente:

Me refiero al procedimiento de \_\_\_\_\_(1)\_\_\_\_\_ No. LA-006G3A001-\*\*-20\*\* en el que mi representada, la empresa \_\_\_\_\_(2)\_\_\_\_\_, 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 \_\_\_\_\_(3)\_\_\_\_\_, 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 \_\_\_\_\_(4)\_\_\_\_\_, con base en lo cual se estatifica como una empresa \_\_\_\_\_(5)\_\_\_\_\_.

Atentamente

\_\_\_\_\_  
Nombre completo (cuando se trate de persona física) y firma o del Representante legal (cuando represente a una persona moral) y firma  
**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO.**

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
1	Precisar el procedimiento de contratación de que se trate (licitación pública o licitación a cuando menos tres personas)
2	Anotar el nombre, razón social o denominación del licitante
3	Indicar el Registro Federal de Contribuyentes del licitante.
4	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 <a href="http://www.comprasdegobierno.gob.mx/calculadora">http://www.comprasdegobierno.gob.mx/calculadora</a> 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.
5	Señalar el tamaño de la empresa (Micro, Pequeña o Mediana), conforme al resultado de la operación señalada en el numeral anterior.

**ANEXO NO. 9**  
**“FORMATO PARA LA MANIFESTACIÓN DE LA NACIONALIDAD DEL LICITANTE”**

Ciudad de México a [día] [mes] [año].(1)

COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y  
DEFENSA DE USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS  
P R E S E N T E.

Me refiero a la Licitación Pública Electrónica Nacional No. \_\_ (2) \_\_ en el que mi representada, la empresa \_\_\_\_\_ (3) \_\_\_\_\_ participa a través de la propuesta que se contiene en el presente sobre.

Sobre el particular y en los términos de lo previsto en el artículo 35 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; declaramos bajo protesta de decir verdad, ser proveedores de servicio de nacionalidad \_\_\_\_\_ (4) \_\_\_\_\_, en el supuesto de que le sea adjudicado el contrato respectivo al licitante.

<p>ATENTAMENTE</p> <p>_____ (5) _____</p>
---

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO.**

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
1	Señalar la fecha de suscripción del documento.
2	Indicar el número respectivo de esta convocatoria de licitación.
3	Citar el nombre o razón social o denominación del licitante.
4	Anotar la nacionalidad del licitante.
5	Anotar el nombre y firma del representante del licitante.

**ANEXO No. 10**  
**“MANIFESTACIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN DE SU PROPOSICIÓN QUE PODRÍAN**  
**CONTENER INFORMACIÓN CONFIDENCIAL”**

Ciudad de México a (día) (mes) (año).

COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y  
DEFENSA DE USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS  
P R E S E N T E.

A nombre de mi representada y en términos de lo establecido en los artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la información Pública, se describe la documentación legal y administrativa e información de la propuesta técnica y económica, que deberá considerarse como información susceptible de clasificarse como confidencial.

**I. Información Legal y Administrativa**

Información	Clasificación (Marque con una X)		Motivo
	Confidencial	Secreto Comercial	

**II. Información Técnica**

Información	Clasificación (Marque con una X)		Motivo
	Confidencial	Secreto Comercial	

**III. Información Económica**

Información	Clasificación (Marque con una X)		Motivo
	Confidencial	Secreto Comercial	

Atentamente

\_\_\_\_\_  
Nombre completo (cuando se trate de persona física) y firma  
Representante legal (cuando represente a una persona moral)

**ANEXO No. 11**  
**DOCUMENTOS QUE DEBERÁN INTEGRAR LA PROPUESTA DEL LICITANTE**

De conformidad con lo establecido en el punto “No. 4.- REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN ESTA LICITACIÓN”, de la presente convocatoria, se citan de manera enunciativa más no limitativa, los documentos que deberán presentar para participar en este procedimiento.

DOCUMENTO	NUMERAL DE LA CONVOCATORIA	PRESENTÓ	
		SI	NO
<b>4.1 DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA</b>			
IDENTIFICACIÓN OFICIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL	4.1.A.		
ESCRITO DE ACREDITACIÓN DE LA PERSONALIDAD (ANEXO NO. 4 “FORMATO PARA ACREDITAR LA PERSONALIDAD DEL LICITANTE”)	4.1.B.		
DECLARACIÓN ESCRITA DE LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 DE LA LEY	4.1.C.		
DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD	4.1.D.		
MANIFESTACIÓN DE LAS MIPYMES	4.1.E.		
ACREDITACIÓN DE LA NACIONALIDAD DEL LICITANTE	4.1.F.		
COPIA DEL CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA	4.1.G.		
<b>4.2. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA-ECONÓMICA</b>			
PROPUESTA TÉCNICA (ANEXO NO. 1 “ESPECIFICACIONES, TÉCNICAS”)	4.2.A. ANEXO No. 1		
PROPUESTA ECONÓMICA (ANEXO NO. 2 “CÉDULA DE OFERTA ECONÓMICA”)	4.2.B. ANEXO No. 2		
PROPOSICIONES FIRMADAS ELECTRÓNICAMENTE	4.2.C.		
<b>4.3 DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA QUE NO AFECTA LA SOLVENCIA</b>			
ESCRITO DE CONFORMIDAD CON EL CONTENIDO DE LA PRESENTE CONVOCATORIA, SUS ANEXOS Y EN SU CASO, SUS MODIFICACIONES.	4.3.A.		
SOLICITUD DE OPINIÓN ANTE EL SAT SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES FISCALES	4.3.B.		
SOLICITUD DE OPINIÓN POR EL IMSS SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL	4.3.C.		
SOLICITUD DE OPINIÓN POR EL INFONAVIT SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES EN MATERIA DE APORTACIONES PATRONALES Y ENTERO DE DESCUENTOS	4.3.D.		
CARTA DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERÉS	4.3. E.		
DECLARACIÓN DE CONOCER EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	4.3.F.		

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

**ANEXO No. 12  
ENCUESTA DE TRANSPARENCIA**

FECHA:

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL LICITANTE:

**TIPO DE PROCEDIMIENTO: (Licitación pública nacional o internacional; o Licitación a cuando menos tres personas nacional o internacional)**

**NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO:**

**PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO O ADQUISICIÓN DE:** (Nombre del procedimiento)

**¿DESEA CONTESTAR LA SIGUIENTE ENCUESTA? :**  **SI**  **NO**

(Marque con una "X" su elección, si eligió **SI** siga las instrucciones que se detallan a continuación).

INSTRUCCIONES: FAVOR DE CALIFICAR LOS SUPUESTOS PLANTEADOS EN ESTA ENCUESTA CON UNA "X", SEGÚN CONSIDERE.

CALIFICACIÓN

	Evento	Totalmente de acuerdo	En general de acuerdo	En general en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	<b>Junta de aclaraciones.</b>				
<b>Supuestos</b>	El contenido de la convocatoria es claro para la adquisición de bienes o contratación de servicios que se pretende realizar.				
	Las preguntas técnicas efectuadas en el evento, se contestaron con claridad.				
	<b>Presentación de proposiciones y apertura de propuestas técnicas.</b>				
<b>Supuestos</b>	El evento se desarrolló con oportunidad, en razón de la cantidad de documentación que presentaron los licitantes.				
	<b>Resolución técnica y apertura de propuestas económicas.</b>				
<b>Supuestos</b>	La resolución técnica (análisis cualitativo) fue emitida, conforme a la convocatoria y junta de aclaraciones del procedimiento.				

	Evento	Totalmente de acuerdo	En general de acuerdo	En general en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	<b>Fallo</b>				
<b>Supuestos</b>	En el fallo se especificaron los motivos y el fundamento que sustenta la determinación de la adjudicación al PRESTADOR DEL SERVICIO y los que no resultaron adjudicados.				
	<b>Generales</b>				
<b>Supuestos</b>	El acceso al inmueble fue expedito.				
	Todos los eventos dieron inicio en el tiempo establecido.				
	El trato que dieron los servidores públicos de la institución durante la licitación, fue respetuosa y amable.				
	Volvería a participar en otra licitación, que emita la institución.				
	El desarrollo del concurso se apegó a la normatividad aplicable.				

**¿CONSIDERA USTED QUE EL PROCEDIMIENTO EN QUE PARTICIPÓ FUE TRANSPARENTE?**

SI  NO

EN CASO DE HABER CONTESTADO QUE NO, POR FAVOR INDICAR BREVEMENTE LAS RAZONES:

SI USTED DESEA AGREGAR ALGÚN COMENTARIO RESPECTO A LA LITACIÓN, FAVOR DE ANOTARLO EN EL SIGUIENTE ESPACIO:

Favor de entregar o enviar la presente encuesta a más tardar dentro de los dos días hábiles siguientes de la emisión del fallo, en alguna de las siguientes opciones:

- ◆ En la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, ubicada en Av. Insurgentes Sur No. 762, quinto piso, Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 14:30 horas y de 16:00 a 18:00 horas.
- ◆ En la urna que al final del acto de fallo se encontrará en el lugar donde se celebre el evento.
- ◆ Enviarlo al correo electrónico, con la dirección [arjimenez@condusef.gob.mx](mailto:arjimenez@condusef.gob.mx).

**ANEXO No. 13**  
**MODELO DE CONTRATO**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO INTEGRAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (“CONDUSEF”), REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR GERTRUDIS RODRÍGUEZ GONZÁLEZ, DIRECTORA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES; Y, POR LA OTRA PARTE, (“PRESTADOR DE SERVICIOS”), REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR , EN SU CARÁCTER DE ; AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:**

**DECLARACIONES:**

**1. DECLARA LA CONDUSEF, QUE:**

- 1.4.** ES UN ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL CON PERSONALIDAD JURÍDICA Y PATRIMONIO PROPIO, EN LOS TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 4º DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.
- 1.5.** SU REPRESENTANTE CUENTA CON FACULTADES SUFICIENTES PARA OBLIGARLA, SEGÚN LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 45, FRACCIÓN V, DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE LA CONDUSEF.
- 1.6.** EL PRESENTE CONTRATO SE CELEBRA COMO RESULTADO DE UN PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-006G3A001- -2019, MEDIANTE ACTA DE FALLO, DE FECHA , EMITIDA POR GERTRUDIS RODRÍGUEZ GONZÁLEZ, DIRECTORA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES DE LA CONDUSEF. LLEVADO A CABO CONFORME A LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 25, 26, FRACCIÓN I; 36 BIS FRACCIÓN I DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO; EN LA LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA Y EN LAS DEMÁS DISPOSICIONES JURÍDICAS APLICABLES.
- 1.7.** CUENTA CON LOS RECURSOS PRESUPUESTALES EN LA PARTIDA 31904 “SERVICIOS INTEGRALES DE INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO” CON LA AUTORIZACIÓN PARA EJERCERLOS MEDIANTE EL RECURSO COMPROMETIDO No. 301, A FIN DE CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES QUE DERIVEN DE ESTE CONTRATO, DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 25 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.
- 1.8.** LA CELEBRACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO SE REALIZA CON APEGO AL “DECRETO QUE ESTABLECE LAS MEDIDAS PARA EL USO EFICIENTE, TRANSPARENTE Y EFICAZ DE LOS RECURSOS PÚBLICOS, Y LAS ACCIONES DE DISCIPLINA PRESUPUESTARIA EN EL EJERCICIO DEL GASTO PÚBLICO, ASÍ COMO PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL”, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 10 DE DICIEMBRE DEL 2012, SU REFORMA DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2013, Y A LOS “LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS PARA EL USO EFICIENTE, TRANSPARENTE Y EFICAZ DE LOS RECURSOS PÚBLICOS, Y LAS ACCIONES DE DISCIPLINA PRESUPUESTARIA EN EL EJERCICIO DEL GASTO PÚBLICO, ASÍ COMO PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL”, PUBLICADOS EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN DE FECHA 30 DE ENERO DE 2013.
- 1.9.** SEÑALA COMO DOMICILIO PARA LOS FINES Y EFECTOS LEGALES DEL PRESENTE CONTRATO, EL INMUEBLE UBICADO EN AVENIDA INSURGENTES SUR No. 762, COLONIA DEL VALLE, BENITO JUÁREZ, C.P. 03100, EN LA CIUDAD DE MÉXICO.

**2. DECLARA EL PRESTADOR DE SERVICIOS, QUE:**

- 2.1.** ES UNA PERSONA CONSTITUIDA DE CONFORMIDAD CON LA LEGISLACIÓN MEXICANA, SEGÚN CONSTA EN .

- 2.2.** DE ACUERDO A SUS ESTATUTOS, SU OBJETO SOCIAL CONSISTE, ENTRE OTRAS ACTIVIDADES, EN
- 2.3.** SU LEGAL ESTÁ FACULTADO PARA SUSCRIBIR EL PRESENTE CONTRATO, SEGÚN CONSTA EN ; MANIFESTANDO QUE A LA FECHA DE LA FIRMA DEL PRESENTE CONTRATO, SUS FACULTADES NO LE HAN SIDO MODIFICADAS, REVOCADAS O LIMITADAS.
- 2.4.** TIENE CAPACIDAD JURÍDICA Y CUENTA CON LA ORGANIZACIÓN Y ELEMENTOS PROPIOS Y SUFICIENTES PARA CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES QUE SE DERIVEN DEL PRESENTE CONTRATO.
- 2.5.** CONOCE PLENAMENTE EL CONTENIDO Y LOS REQUISITOS QUE ESTABLECEN LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, SU REGLAMENTO Y EL CONTENIDO DE LOS ANEXOS QUE SE MENCIONAN EN LA CLÁUSULA PRIMERA.
- 2.6.** SEÑALA COMO DOMICILIO PARA LOS FINES Y EFECTOS LEGALES DEL PRESENTE CONTRATO, EL INMUEBLE UBICADO EN .
- 2.7.** SU CLAVE DEL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES ES .
- 2.8.** NO SE ENCUENTRA EN LOS SUPUESTOS CONTENIDOS EN LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.
- 2.9.** EN CASO DE QUE SE DETERMINE, QUE A LA FECHA DE FIRMA DEL PRESENTE CONTRATO ÉL, SUS SOCIOS, ACCIONISTAS O APODERADOS SE ENCONTRABAN EN ALGUNO DE LOS SUPUESTOS A QUE SE REFIERE EL NUMERAL INMEDIATO ANTERIOR, ESTE CONTRATO QUEDARÁ SIN EFECTO ALGUNO, CONFORME A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 15 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.
- 2.10.** SE ABSTENDRÁ DE:
  - i.** PROMETER U OFRECER A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA CONDUSEF O A SUS PARIENTES HASTA EL CUARTO GRADO CONSANGUÍNEOS O POR AFINIDAD EN FORMA DIRECTA O POR INTERPÓSITA PERSONA, ALGUNA COMISIÓN, SUELDO, HONORARIO O BENEFICIO INDEBIDO PARA TALES SERVIDORES PÚBLICOS, PARTICULARMENTE, A LOS RELACIONADOS CON LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE LA CONDUSEF, O PARA OTRA PERSONA, INCLUYENDO DENTRO DE ÉSTAS, DE MANERA ENUNCIATIVA PERO NO LIMITATIVA, A LOS INTERMEDIARIOS, BROKERS Y/O COMISIONISTAS DEL PRESTADOR DE SERVICIOS, CON EL FIN DE QUE DICHOS SERVIDORES PÚBLICOS ACTÚEN O SE ABSTENGAN DE ACTUAR EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS ATRIBUCIONES.
  - ii.** OFRECER PARTE DE SU COMISIÓN U OTRO PAGO, PARA CONTRATAR A UN TERCERO SUGERIDO, O NO, POR LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA CONDUSEF, PARA QUE POR ESE TERCERO SE HAGA LLEGAR ALGUNA COMISIÓN, SUELDO, HONORARIO O BENEFICIO INDEBIDO A DICHOS SERVIDORES PÚBLICOS, PARTICULARMENTE, A LOS RELACIONADOS CON LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE LA CONDUSEF, O A SUS PARIENTES CONSANGUÍNEOS O POR AFINIDAD HASTA EL CUARTO GRADO.
  - iii.** UTILIZAR INFORMACIÓN PRIVILEGIADA PROPORCIONADA POR LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA CONDUSEF O POR SUS PARIENTES CONSANGUÍNEOS O POR AFINIDAD HASTA EL CUARTO GRADO.
- 2.11.** HA PRESENTADO EN TIEMPO Y FORMA COPIA DEL ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA CONSULTA DE OPINIÓN REALIZADA AL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LOS TÉRMINOS DE LA REGLA 3.1.31 DE LA RESOLUCIÓN MISCELÁNEA FISCAL PARA EL 2019, PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 29 DE ABRIL DE 2019; MANIFESTANDO, BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE SE ENCUENTRA AL CORRIENTE EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS

OBLIGACIONES FISCALES, EN ACATAMIENTO AL ARTÍCULO 32-D, PÁRRAFOS PRIMERO A CUARTO Y ÚLTIMO, DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN.

**2.12.** SE COMPROMETE A PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN QUE EN SU MOMENTO SE REQUIERA POR PARTE DE LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA O POR EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA CONDUSEF, CON MOTIVO DE LAS AUDITORÍAS, VISITAS O INSPECCIONES QUE SE PRACTIQUEN EN RELACIÓN AL PRESENTE CONTRATO, EN LOS TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 107 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

**2.13.** SE ENCUENTRA UBICADO DENTRO DE LA ESTRATIFICACIÓN DE MICRO, PEQUEÑA O MEDIANA EMPRESA, CONFORME A LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 34 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, Y 3, FRACCIÓN III, DE LA LEY PARA EL DESARROLLO DE LA COMPETITIVIDAD DE LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA.

### **3. DECLARAN LAS PARTES QUE:**

**3.1.** DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 26 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, Y EN VIRTUD DE QUE EL PRESTADOR DE SERVICIOS GARANTIZÓ A LA CONDUSEF LAS MEJORES CONDICIONES LEGALES, TÉCNICAS Y ECONÓMICAS PARA PRESTAR EL SERVICIO INTEGRAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA, SE LE ADJUDICÓ EL PRESENTE CONTRATO.

EXPUESTO LO ANTERIOR, LAS PARTES CONTRATANTES ACUERDAN LO SIGUIENTE:

#### **CLÁUSULAS:**

**PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.** EL PRESTADOR DE SERVICIOS SE OBLIGA A PRESTAR A LA CONDUSEF, EL SERVICIO INTEGRAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA, SOLICITADO POR LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA CONDUSEF, EN UNA SOLA PARTIDA, QUE SE INDICA A CONTINUACIÓN:

<b>No. De partida</b>	<b>Concepto</b>
1	SERVICIO INTEGRAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

LOS ANEXOS QUE FORMAN PARTE INTEGRANTE DEL PRESENTE CONTRATO SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN:

- “I” ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS.**
- “II” ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES.**
- “III” PROPUESTA DEL PRESTADOR DE SERVICIOS.**
- “IV” FALLO DE LA LICITACIÓN.**

LOS ANEXOS ANTES DESCRITOS FORMAN PARTE INTEGRAL DE LA LICITACIÓN PÚBLICA No. ; MISMOS QUE AMBAS PARTES DAN POR ACEPTADOS A LA FIRMA DEL PRESENTE CONTRATO, LO ANTERIOR EN APEGO A LA DECLARACIÓN 1.5 DEL PRESENTE CONTRATO.

**SEGUNDA.- PRECIO.** LA CONDUSEF PAGARÁ AL PRESTADOR DE SERVICIOS, POR LOS SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, EN MONEDA NACIONAL, EL PRECIO QUE SE INDICA A CONTINUACIÓN:

MATRIZ DE SERVICIOS CENTRO ATENCION TELEFÓNICA			
SERVICIO	CANTIDAD	COSTO MENSUAL	36 MESES
<b>Servicio integral del Centro de Atención Telefónica:</b>			
Sistema de Procesamiento de Llamadas IP Redundante	1		
Gateway de Telefonía IP	1		
Teléfono Basado en Software	95		
Operadora Automática - IVR (90 Puertos)	1		
Agente Telefónico con Servicios de Multicanal	90		
Grabación de Llamadas	1		
Tarificación	1		
		SUBTOTAL	
		IVA	
		TOTAL	

Nota. Deberá tomar en cuenta la integración de 90 Troncales Digitales existentes

Nota. Deberá tomar en cuenta la integración de 5 Troncales Analógicas existentes

### RESUMEN PROPUESTA ECONÓMICA POR EJERCICIO FISCAL CON IVA INCLUIDO

EJERCICIO 2019	EJERCICIO 2020	EJERCICIO 2021	EJERCICIO 2022

DICHAS CANTIDADES COMPRENDERÁN LOS COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS Y TODOS LOS GASTOS QUE SE ORIGINEN COMO CONSECUENCIA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.

LOS PRECIOS SE CONSIDERAN FIJOS HASTA QUE SE CONCLUYA LA RELACIÓN CONTRACTUAL.

**TERCERA.- FORMA Y LUGAR DE PAGO.** LA CONDUSEF PAGARÁ AL PRESTADOR DE SERVICIOS MEDIANTE MENSUALIDADES DEVENGADAS, LA CANTIDAD ESTABLECIDA EN LA CLÁUSULA SEGUNDA DEL PRESENTE CONTRATO, SIEMPRE QUE LOS SERVICIOS SE HUBIESEN PRESTADO CON CARGO AL PRESUPUESTO AUTORIZADO POR LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, MEDIANTE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE FONDOS A LA CUENTA QUE EL PRESTADOR DE SERVICIOS PROPORCIONE PARA ELLO, EL PAGO SE REALIZARÁ EN MONEDA NACIONAL, EN UN PLAZO NO MAYOR A 20 (VEINTE) DÍAS NATURALES SIGUIENTES CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA EN QUE EL PRESTADOR DE SERVICIOS PRESENTE LOS COMPROBANTES FISCALES DIGITALES POR INTERNET DEBIDAMENTE CUMPLIMENTADOS CONFORME A LA LEGISLACIÓN FISCAL VIGENTE Y CUENTE CON LA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y CON EL VISTO BUENO DE PAGO POR PARTE DE LA DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y FINANZAS; DE LA CONDUSEF, SIEMPRE Y CUANDO EL PRESTADOR DE SERVICIOS HAYA QUEDADO REGISTRADO COMO PROVEEDOR DE LA CONDUSEF EN DICHA DIRECCIÓN GENERAL.

LA CONDUSEF EFECTUARÁ LAS RETENCIONES QUE CONFORME A LA LEY PROCEDAN DE ACUERDO A LA LEGISLACIÓN FISCAL VIGENTE.

LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, ADMINISTRADORA DEL CONTRATO, SERÁ LA FACULTADA PARA LA REVISIÓN Y VALIDACIÓN CORRESPONDIENTE, TANTO DE LOS COMPROBANTES FISCALES DIGITALES POR INTERNET COMO DEL SOPORTE DOCUMENTAL Y CON ELLO ESTAR EN POSIBILIDAD DE GESTIONAR EL PAGO ANTE LA DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y FINANZAS.

LA DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y FINANZAS INCORPORARÁ AL PROGRAMA DE CADENAS PRODUCTIVAS DE NACIONAL FINANCIERA, S.N.C., Y DARÁ DE ALTA EN EL MISMO, LA TOTALIDAD DE LAS CUENTAS POR PAGAR AL PRESTADOR DE SERVICIOS, PARA ELLO LOS COMPROBANTES FISCALES DIGITALES POR INTERNET SE REGISTRARÁN EN DICHO PROGRAMA DENTRO DE LOS 9 DÍAS NATURALES POSTERIORES A SU RECEPCIÓN, MISMOS QUE PODRÁN SER CONSULTADOS EN LÍNEA, A EFECTO DE QUE EL PRESTADOR DE SERVICIOS PUEDA EJERCER LA CESIÓN DE DERECHOS DE COBRO AL INTERMEDIARIO FINANCIERO SELECCIONADO POR EL PRESTADOR DE SERVICIOS ENTRE LOS REGISTRADOS EN DICHA CADENA, EN LOS TÉRMINOS DEL ÚLTIMO PÁRRAFO DEL ARTÍCULO 46, DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

**CUARTA.- DE LOS ANTICIPOS:** NO SE OTORGARÁ NINGÚN ANTICIPO.

**QUINTA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO.** AMBAS PARTES CONVIENEN EN QUE LA CONDUSEF PODRÁ MODIFICAR EL PRESENTE CONTRATO, PARA EL CASO DE QUE FUESE NECESARIO AMPLIAR LOS SERVICIOS CONTRATADOS, LO QUE SE PODRÁ LLEVAR A CABO, DENTRO DE LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO Y SIEMPRE QUE EL MONTO TOTAL DE LA MODIFICACIÓN NO REBASE EN CONJUNTO EL 20% (VEINTE POR CIENTO) DE LOS CONCEPTOS O VOLÚMENES ORIGINALMENTE PACTADOS.

**SEXTA.- VIGENCIA DEL CONTRATO.** LA VIGENCIA DE ESTE CONTRATO SERÁ DEL 01 DE SEPTIEMBRE DE 2019 AL 31 DE AGOSTO DEL 2020.

**SÉPTIMA.- GARANTÍA.** EL PRESTADOR DE SERVICIOS DEBERÁ GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO, POR UN EQUIVALENTE AL 10% (DIEZ POR CIENTO) DE SU IMPORTE MÁXIMO TOTAL, SIN INCLUIR EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO, DENTRO DE LOS PRIMEROS 10 (DIEZ) DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA FECHA DE FIRMA DEL MISMO, A FAVOR DE LA CONDUSEF, MEDIANTE LA PRESENTACIÓN DE:

1. DEPÓSITO DE DINERO CONSTITUIDO, A TRAVÉS DE CERTIFICADO O BILLETE DE DEPÓSITO;
2. FIANZA;
3. DEPÓSITO DE DINERO CONSTITUIDO ANTE LA CONDUSEF;
4. CARTA DE CRÉDITO IRREVOCABLE, O
5. CHEQUE CERTIFICADO O DE CAJA A FAVOR DE LA CONDUSEF.

EN CASO DE QUE LA GARANTÍA A QUE SE REFIERE ESTA CLÁUSULA SEA UNA FIANZA, ÉSTA DEBERÁ SER EXPEDIDA POR UNA COMPAÑÍA AUTORIZADA EN TÉRMINOS DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS, A FAVOR DE LA CONDUSEF, DEBIÉNDOSE ASENTAR, COMO MÍNIMO, LO SIGUIENTE:

- A. QUE LA FIANZA SE OTORGA ATENDIENDO A TODAS LAS ESTIPULACIONES CONTENIDAS EN EL CONTRATO;
- B. QUE, PARA LIBERAR LA FIANZA, SERÁ REQUISITO INDISPENSABLE LA MANIFESTACIÓN EXPRESA Y POR ESCRITO DE LA CONDUSEF;
- C. QUE LA FIANZA ESTARÁ VIGENTE DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS LEGALES Y JUICIOS QUE SE INTERPONGAN Y HASTA QUE SE DICTE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE, Y

**D.** QUE LA AFIANZADORA ACEPTA EXPRESAMENTE SOMETERSE A LOS PROCEDIMIENTOS DE EJECUCIÓN, PREVISTOS EN LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS PARA LA EFECTIVIDAD DE LA FIANZA, AÚN PARA EL CASO DE QUE PROCEDIERA EL COBRO DE INTERESES, CON MOTIVO DEL PAGO EXTEMPORÁNEO DEL IMPORTE DE LA PÓLIZA DE FIANZA REQUERIDA.

POR TRATARSE DE OBLIGACIONES , LA GARANTÍA SE APLICARÁ AL MONTO DE LAS OBLIGACIONES INCUMPLIDAS, SOBRE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO; SEGÚN LO ESTABLECIDO POR EL ARTÍCULO 2003 DEL CÓDIGO CIVIL FEDERAL.

EN SU CASO, LA GARANTÍA A QUE SE REFIERE LA PRESENTE CLÁUSULA SERÁ DEVUELTA A LA TERMINACIÓN DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO O AL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN EL MISMO, PREVIA SOLICITUD DEL INTERESADO.

EN CASO DE QUE LA CONDUSEF OTORGUE MODIFICACIÓN O PRÓRROGA AL CONTRATO, EL PRESTADOR DE SERVICIOS GESTIONARÁ LAS MODIFICACIONES CORRESPONDIENTES A LA GARANTÍA DE QUE SE TRATE, PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL MISMO.

#### **OCTAVA.- OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DE SERVICIOS.**

1. PRESTAR LOS SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, EN SERVICIO INTEGRAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.
2. PRESTAR LOS SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, EN SU TOTALIDAD, EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTABLECIDOS EN LA PRESENTE CLÁUSULA, ASÍ COMO EN LOS ANEXOS DEL PRESENTE CONTRATO.
3. RESPONDER ANTE LA CONDUSEF DE LA BUENA CALIDAD DE LOS SERVICIOS, EMPLEANDO PARA ELLO PERSONAL CALIFICADO Y MATERIALES ADECUADOS.
4. ABSTENERSE DE SUBCONTRATAR LOS SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO CON TERCEROS, YA QUE LA PRESTACIÓN DE LOS MISMOS SON DE CARÁCTER PERSONAL.
5. HACER DEL CONOCIMIENTO DE LA CONDUSEF CUALQUIER SITUACIÓN QUE PUDIERA TRADUCIRSE EN DAÑO PARA ELLA.

**NOVENA.- CLÁUSULAS ESENCIALES Y NATURALES.** AMBAS PARTES CONVIENEN QUE TODAS AQUELLAS CLÁUSULAS FUNDAMENTALES AL PRESENTE CONTRATO, FIJADAS POR LAS LEYES APLICABLES, SE TENDRÁN POR PUESTAS, AUNQUE NO SE EXPRESEN, AL IGUAL QUE AQUELLAS CLÁUSULAS CONNATURALES AL ACTO CELEBRADO Y QUE SE ENCUENTRAN ESTABLECIDAS EN LAS LEYES APLICABLES.

**DÉCIMA.- RESPONSABLE DE ADMINISTRAR Y VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.** LA CONDUSEF A TRAVÉS DEL ADMINISTRADOR, TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y DEL SUPERVISOR, JEFE DEL DEPARTAMENTO DE REDES Y TELECOMUNICACIONES A LA FIRMA DEL PRESENTE CONTRATO O QUIEN LOS SUSTITUYA, QUIEN FUNGIRÁ COMO RESPONSABLE DE ADMINISTRAR Y VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO, OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, TENDRÁ EN TODO TIEMPO LA FACULTAD DE VERIFICAR DIRECTA, INDIRECTA O A TRAVÉS DE UN TERCERO, SI EL PRESTADOR DE SERVICIOS ESTÁ DESARROLLANDO CORRECTAMENTE EL SERVICIO OBJETO DE ESTE CONTRATO, DE ACUERDO A LAS ESPECIFICACIONES CONTENIDAS EN EL ANEXO I QUE SE INTEGRA EN EL PRESENTE CONTRATO, Y COMUNICARÁ POR ESCRITO LAS OBSERVACIONES QUE ESTIME PERTINENTES EN RELACIÓN CON SU EJECUCIÓN EN LA FORMA CONVENIDA.

**DÉCIMA PRIMERA.- RESPONSABILIDADES.** EL PRESTADOR DE SERVICIOS SERÁ RESPONSABLE DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE CAUSE A LA CONDUSEF Y/O A TERCERAS PERSONAS CON MOTIVO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, OBJETO DE ESTE CONTRATO, POR INOBSERVANCIA O NEGLIGENCIA O POR VIOLACIÓN A LAS LEYES, POLÍTICAS, BASES, LINEAMIENTOS Y REGLAMENTOS APLICABLES SOBRE LA MATERIA.

**DÉCIMA SEGUNDA.- RESERVA DE DERECHOS.** LA CONDUSEF SE RESERVA EXPRESAMENTE EL DERECHO DE RECLAMAR POR LOS SERVICIOS FALTANTES O MAL EJECUTADOS, ASÍ COMO POR EL PAGO INDEBIDO O EN EXCESO. EN ESTOS ÚLTIMOS CASOS, EL PRESTADOR DE SERVICIOS DEBERÁ REINTEGRAR DICHAS CANTIDADES, MÁS LOS INTERESES CORRESPONDIENTES CONFORME A LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 51 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

**DÉCIMA TERCERA.- PENAS CONVENCIONALES.** CUANDO POR CAUSAS IMPUTABLES AL PRESTADOR DE SERVICIOS NO PRESTEN LOS SERVICIOS MATERIA DEL PRESENTE CONTRATO, EN LOS TÉRMINOS DE LA CLÁUSULA PRIMERA Y OCTAVA DE ESTE INSTRUMENTO, LA CONDUSEF LE APLICARÁ UNA PENA CONVENCIONAL EQUIVALENTE AL 2 MILLAR DEL VALOR TOTAL DE LOS SERVICIOS NO PRESTADOS, POR CADA DÍA NATURAL DE ATRASO, CONFORME AL ANEXO "I" ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS. ANTES DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.

LA SUMA DE LAS PENAS CONVENCIONALES NO EXCEDERÁ EL MONTO DE LA GARANTÍA ESTABLECIDA EN EL PRESENTE CONTRATO.

EN EL CASO DE QUE EL PRESTADOR DE SERVICIOS SE HAGA ACREEDOR A ALGUNA PENA CONVENCIONAL, LA CONDUSEF, A TRAVÉS DE SU DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL, LE NOTIFICARÁ POR ESCRITO LA PENA CONVENCIONAL A LA QUE SE HIZO ACREEDOR, TENIENDO EL PRESTADOR DE SERVICIOS UN PLAZO DE TRES (3) DÍAS HÁBILES, CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE LA NOTIFICACIÓN, PARA MANIFESTAR LO QUE A SU DERECHO CORRESPONDA, Y/O PARA PAGAR LA PENA CONVENCIONAL CORRESPONDIENTE. SI EL PRESTADOR DE SERVICIOS DESPUÉS DE ESTE PLAZO NO HA MANIFESTADO SU INCONFORMIDAD Y/O NO HA EFECTUADO EL PAGO, LA CONDUSEF PODRÁ DESCONTARLO DE LOS COMPROBANTES FISCALES DIGITALES POR INTERNET EN TRÁMITE DE PAGO.

EL PAGO DE LOS SERVICIOS, OBJETO DE ESTE CONTRATO, QUEDARÁ CONDICIONADO PROPORCIONALMENTE, AL PAGO QUE EL PRESTADOR DE SERVICIOS DEBA EFECTUAR POR CONCEPTO DE PENAS CONVENCIONALES, EN EL ENTENDIDO DE QUE, SI ES RESCINDIDO EL CONTRATO, NO SE PROCEDERÁ AL COBRO DE DICHAS PENALIZACIONES NI A LA CONTABILIZACIÓN DE LAS MISMAS, PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA.

PARA DETERMINAR LA APLICACIÓN DE LAS SANCIONES ESTIPULADAS, NO SE TOMARÁ EN CUENTA EL INCUMPLIMIENTO MOTIVADO POR CASO FORTUITO O CAUSA DE FUERZA MAYOR, YA QUE EN TAL CASO, LA CONDUSEF HARÁ LAS MODIFICACIONES QUE A SU JUICIO PROCEDAN.

SE HARÁ EFECTIVA LA GARANTÍA, EN CASO DE RESCISIÓN DEL CONTRATO POR CAUSAS IMPUTABLES AL PRESTADOR DE SERVICIOS Y, SU APLICACIÓN, SERÁ PROPORCIONAL AL MONTO DE LAS OBLIGACIONES INCUMPLIDAS.

EL PRESTADOR DE SERVICIOS QUEDA OBLIGADO ANTE LA CONDUSEF A RESPONDER DE LAS DEFICIENCIAS QUE PUDIERAN PRESENTARSE DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO O VICIOS OCULTOS, ASÍ COMO DE CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD EN QUE HUBIERE INCURRIDO, EN LOS TÉRMINOS SEÑALADOS EN EL PRESENTE CONTRATO, EN LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, EN SU REGLAMENTO Y EN EL CÓDIGO CIVIL FEDERAL.

LOS MONTOS QUE RESULTEN SE AJUSTARÁN CON CARGO A LAS CANTIDADES PENDIENTES DE PAGO O CON CARGO A LA GARANTÍA.

EN NINGÚN CASO LAS PENAS CONVENCIONALES PODRÁN NEGOCIARSE EN ESPECIE.

**DÉCIMA CUARTA.- SANCIONES.** SI EL PRESTADOR DE SERVICIOS INFRINGE LAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO SERÁ ACREEDOR A LAS SANCIONES QUE SE ESTIPULAN EN EL TÍTULO QUINTO DE DICHA LEY.

**DÉCIMA QUINTA.- PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS.** EL PRESTADOR DE SERVICIOS NO PODRÁ CEDER PARCIAL O TOTALMENTE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES QUE DERIVEN DEL PRESENTE CONTRATO, CON EXCEPCIÓN DE LOS DERECHOS DE COBRO, EN CUYO CASO, DEBERÁ CONTAR CON LA CONFORMIDAD POR ESCRITO DE LA CONDUSEF, DESLINDANDO A ÉSTA DE TODA RESPONSABILIDAD.

**DÉCIMA SEXTA.- CONFIDENCIALIDAD.** AMBAS PARTES RECONOCEN Y ACEPTAN QUE LA INFORMACIÓN QUE DERIVE DEL PRESENTE CONTRATO, SE SUJETARÁ A LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- PROPIEDAD INTELECTUAL.** SALVO QUE EXISTA IMPEDIMENTO, LOS DERECHOS INHERENTES A LA PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS INVARIABLEMENTE SE CONSTITUIRÁN A FAVOR DE LA CONDUSEF SEGÚN CORRESPONDA EN TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 45, FRACCIÓN XX, DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y CONFORME A LO QUE ESTABLECEN LAS LEYES EN MATERIA DE PROPIEDAD INTELECTUAL, DEBIENDO LAS PARTES OTORGAR, EN SU CASO, LOS CRÉDITOS CORRESPONDIENTES A LAS PERSONAS QUE INTERVENGAN EN LA PRODUCCIÓN DE LAS OBRAS INTELECTUALES QUE RESULTEN DEL PRESENTE INSTRUMENTO.

**DÉCIMA OCTAVA.- LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS:** EL PRESTADOR DE SERVICIOS PARA PRESTAR EL SERVICIO, OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, SERÁ RESPONSABLE DE LAS LICENCIAS DEL SOFTWARE QUE SE UTILICE. PARA CUMPLIR CON EL OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO Y, DADO EL CASO DE PRESENTARSE ALGUNA VIOLACIÓN A DICHA LICENCIA, AUTORIZACIÓN O PERMISO, EL PRESTADOR DE SERVICIOS, ASUME TODA LA RESPONSABILIDAD POR DICHAS VIOLACIONES QUE SE CAUSEN EN LA MATERIA, RESPONDIENDO ANTE LAS RECLAMACIONES QUE PUDIERA TENER O QUE LE HICIERAN A LA CONDUSEF POR DICHOS CONCEPTOS, RELEVÁNDOLA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD, QUEDANDO OBLIGADO A RESARCIRLA DE CUALQUIER GASTO O COSTO COMPROBABLE QUE SE EROGUE POR DICHA SITUACIÓN.

LA CONDUSEF DARÁ AVISO A LAS AUTORIDADES COMPETENTES Y AL PRESTADOR DE SERVICIOS, EN UN PLAZO MÁXIMO DE 3 (TRES) DÍAS HÁBILES A PARTIR DE LA FECHA DE RECEPCIÓN DE LA NOTIFICACIÓN DE LA VIOLACIÓN.

EN EL CASO DE ENCONTRARSE EN LITIGIO COMO CONSECUENCIA DE LO ANTERIOR, EL PRESTADOR DE SERVICIOS NO PODRÁ CONTINUAR PRESTANDO LOS SERVICIOS, POR LO QUE LA CONDUSEF PODRÁ DAR POR RESCINDIDO EL PRESENTE CONTRATO.

**DÉCIMA NOVENA.- INEXISTENCIA DE RELACIONES LABORALES.** LAS PARTES CONVIENEN QUE LA CONDUSEF NO ADQUIERE NINGUNA OBLIGACIÓN DE CARÁCTER LABORAL CON EL PRESTADOR DE SERVICIOS, NI CON LOS TRABAJADORES QUE EL MISMO CONTRATE, PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, OBJETO DE ESTE CONTRATO, POR LO QUE, A LA CONDUSEF NO SE LE CONSIDERARÁ COMO PATRÓN DIRECTO O SUSTITUTO Y EL PRESTADOR DE SERVICIOS, EXPRESAMENTE, LA EXIME DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD DE CARÁCTER CIVIL, FISCAL, DE SEGURIDAD SOCIAL U OTRA QUE PUDIERA GENERARSE CON RELACIÓN A SUS EMPLEADOS; ASIMISMO, EL PRESTADOR DE SERVICIOS CONVIENE EN RESPONDER DE TODAS LAS RECLAMACIONES QUE SUS TRABAJADORES PUDIERAN PRESENTAR EN SU CONTRA O EN CONTRA DE LA CONDUSEF, CON RELACIÓN A LOS SERVICIOS CONTRATADOS, Y A SACARLA EN PAZ Y A SALVO DE CUALQUIER CONTROVERSIA QUE PUDIESE SURGIR AL RESPECTO.

**VIGÉSIMA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.** LA CONDUSEF, SIN INCURRIR EN RESPONSABILIDAD ALGUNA, PODRÁ DAR POR TERMINADO ANTICIPADAMENTE EL PRESENTE CONTRATO, CUANDO CONCURRAN RAZONES DE INTERÉS GENERAL, O BIEN, CUANDO POR CAUSAS JUSTIFICADAS SE EXTINGA LA NECESIDAD DE REQUERIR LOS SERVICIOS ORIGINALMENTE CONTRATADOS Y SE DEMUESTRE QUE, DE CONTINUAR CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES PACTADAS, SE OCASIONARÍA ALGÚN DAÑO O PERJUICIO A LA CONDUSEF. EN ESTOS SUPUESTOS, LA CONDUSEF REEMBOLSARÁ AL PRESTADOR DE SERVICIOS LOS GASTOS NO RECUPERABLES EN QUE HAYA INCURRIDO, SIEMPRE QUE ESTOS SEAN RAZONABLES, ESTÉN DEBIDAMENTE COMPROBADOS Y SE RELACIONEN DIRECTAMENTE CON EL PRESENTE CONTRATO.

**VIGÉSIMA PRIMERA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.** LA CONDUSEF PODRÁ RESCINDIR ADMINISTRATIVAMENTE EL PRESENTE CONTRATO, EN CUALQUIER TIEMPO, SIN RESPONSABILIDAD ALGUNA Y SIN NECESIDAD DE DECLARACIÓN JUDICIAL, DANDO INICIO AL PROCEDIMIENTO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 54 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, BASTANDO PARA ELLO LA NOTIFICACIÓN QUE SE FORMULE AL PRESTADOR DE SERVICIOS, CUANDO ÉSTE:

1. INCUMPLA CON ALGUNA DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL PRESENTE CONTRATO O SIN MOTIVO JUSTIFICADO NO CUMPLA LAS ÓRDENES QUE POR ESCRITO LE DÉ LA CONDUSEF.
2. SUSPENDA INJUSTIFICADAMENTE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS A QUE SE REFIERE ESTE CONTRATO.
3. INCUMPLA CON LAS DISPOSICIONES CONTENIDAS EN LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y SU REGLAMENTO, ASÍ COMO A LAS DEMÁS DISPOSICIONES LEGALES Y ADMINISTRATIVAS APLICABLES SOBRE LA MATERIA.

EN CASO DE RESCISIÓN, POR CAUSAS IMPUTABLES AL PRESTADOR DE SERVICIOS, LA CONDUSEF SE ABSTENDRÁ DE CUBRIR LOS IMPORTES RESULTANTES DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS QUE AÚN NO HAYAN SIDO LIQUIDADADOS, HASTA QUE SE OTORQUE EL FINIQUITO CORRESPONDIENTE, LO QUE DEBERÁ EFECTUARSE DENTRO DE LOS 20 (VEINTE) DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA FECHA DE NOTIFICACIÓN DE LA RESCISIÓN.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.- NORMATIVA APLICABLE.** PARA TODO LO NO PREVISTO EN EL PRESENTE CONTRATO, LAS PARTES SE OBLIGAN A SUJETARSE A LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, A SU REGLAMENTO, A LA LEY GENERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS, A LOS LINEAMIENTOS Y DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS EXPEDIDAS EN ESTA MATERIA, A LA LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA, A SU REGLAMENTO, Y SUPLETORIAMENTE, AL CÓDIGO CIVIL FEDERAL, A LA LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, AL CÓDIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES.

EN CASO DE DISCREPANCIA ENTRE LA CONVOCATORIA A LA LICITACIÓN Y EL CONTRATO, PREVALECERÁ LO ESTABLECIDO EN LA LICITACIÓN Y SU JUNTA DE ACLARACIONES.

**VIGÉSIMA TERCERA.- JURISDICCIÓN E INTERPRETACIÓN.** PARA RESOLVER LAS CONTROVERSIAS QUE SE SUSCITEN CON MOTIVO DE LA INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO, LAS PARTES SE SOMETEN A LA JURISDICCIÓN DE LOS TRIBUNALES FEDERALES COMPETENTES EN LA CIUDAD DE MÉXICO, RENUNCIANDO AL FUERO QUE PUDIERA CORRESPONDERLES POR RAZÓN DE SU DOMICILIO, PRESENTE O FUTURO, O POR CUALQUIER CAUSA.

LO ANTERIOR NO OBSTA, CUANDO EN CASO DE DESAVENENCIAS DERIVADAS DEL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO, LAS PARTES OPTEN POR SEGUIR EL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN ANTE LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 11 Y 77 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, ASÍ COMO EN EL TÍTULO SEXTO, CAPÍTULO SEGUNDO, DE SU REGLAMENTO.

LAS PARTES MANIFIESTAN QUE SU VOLUNTAD HA SIDO LIBREMENTE EXPRESADA Y QUE SU CONSENTIMIENTO NO SE ENCUENTRA VICIADO POR DOLO, ERROR, MALA FE O CUALQUIER OTRO VICIO DE LA VOLUNTAD.

EL PRESENTE CONTRATO SE FIRMA EN LA CIUDAD DE MÉXICO, CON FECHA \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ Y EN 5 (CINCO) EJEMPLARES, QUEDANDO 1 (UN) EJEMPLAR EN PODER DEL PRESTADOR DE SERVICIOS Y 4 (CUATRO) EN PODER DE LA CONDUSEF.

**POR LA CONDUSEF**

**POR EL PRESTADOR DE SERVICIOS**

---

**GERTRUDIS RODRÍGUEZ GONZÁLEZ**  
**DIRECTORA DE RECURSOS MATERIALES Y**  
**SERVICIOS GENERALES**

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 45, fracción V, del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF.

---

**RODRIGO JUVENTINO GARCÍA ISLAS LEAL**  
**DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS LEGALES**

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 19, fracciones XVI y XVII, del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF.

---

**RICARDO BECERRIL HERRERA**  
**DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Y COMUNICACIONES**

---

**ISRAEL SÁNCHEZ ESPINOSA**  
**JEFE DEL DEPARTAMENTO DE REDES Y  
TELECOMUNICACIONES**

LAS FIRMAS QUE ANTECEDEN, CORRESPONDEN AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO INTEGRAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA No. CONDUSEF/ / , CELEBRADO ENTRE LA CONDUSEF Y. , CON FECHA DE Y CON VIGENCIA DEL 01 DE SEPTIEMBRE DE 2019 AL 30 DE AGOSTO DE 2020.

**ANEXO No. 14**  
**FORMATO CON EL TEXTO QUE DEBE CONTENER LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO**

El importe de esta fianza será el equivalente al **10%** (diez por ciento) del monto máximo total del ejercicio fiscal, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).

Dicha fianza deberá sujetarse a las disposiciones que rigen esta materia y en su redacción se transcribirá el siguiente texto:

MONTO DE LA FIANZA  
\$

FIANZAS.....NOMBRE DE LA AFIANZADORA, S.A. DE C.V. en ejercicio de la autorización que le otorgó el Gobierno Federal por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público se constituye fiadora hasta el monto de:

\$ .00 M.N. (CANTIDAD EN LETRA)

**A FAVOR DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS. (Conforme a lo dispuesto en el artículo 49 fracción II de la LAASSP )**

Para garantizar por (NOMBRE DE LA EMPRESA), con R.F.C. \_\_\_\_\_, con domicilio en (DOMICILIO FISCAL DEL PROVEEDOR) ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, el fiel y exacto cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato N° \_\_\_\_\_, de fecha \_\_\_\_\_, con vigencia del \_\_\_\_\_, relativo a los servicios de \_\_\_\_\_, con un importe de \$\_\_\_\_\_00 M.N. mas I.V.A.

“La Institución Afianzadora se somete expresamente al procedimiento de ejecución previsto en el Artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, el cual también será aplicable para el cobro de indemnización por mora que en su caso se genere en los términos previstos en el artículo 283 del mismo ordenamiento, así como a lo dispuesto por el Reglamento del Artículo 95 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, para el cobro de fianzas otorgadas a favor de la Tesorería de la Federación, asimismo, se obliga a observar lo dispuesto por el Artículo 178 de la Ley antes citada, en el sentido de que la fianza no tendrá fecha de vencimiento.”

Esta garantía estará vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantiza (se encontrará vigente hasta la total amortización o devolución del anticipo) y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la sustanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se pronuncie resolución definitiva por autoridad competente, 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.

En caso de hacerse efectiva la presente garantía, la institución de fianzas acepta expresamente someterse al procedimiento de ejecución establecido en el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, procedimiento al que también se sujetará para el caso del cobro de la indemnización de mora que prevé el artículo 283 del mismo ordenamiento legal, por pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.

Que para liberar la fianza será requisito indispensable la manifestación expresa y por escrito de la CONDUSEF u órgano desconcentrado, según corresponda.

Por lo que la cancelación de la póliza de fianza procederá una vez que la CONDUSEF otorgue el acta administrativa o documento equivalente en el que se señale la extinción de derechos y obligaciones, previo otorgamiento del finiquito correspondiente, o en caso de existir saldos a cargo del proveedor, la liquidación debida.

En caso de prórroga o espera, la vigencia de esta fianza quedará automáticamente prorrogada en concordancia con dicha prórroga o espera y al efecto (**denominación o razón social de la compañía emisora de la fianza**) pagará en términos de Ley hasta la cantidad del **10%** del monto *máximo total* del Contrato.

Con independencia de lo anterior el “Proveedor” quedará obligado a recabar el endoso modificatorio a la póliza de fianza por cualquier modificación que se realice al Contrato, garantizando los extremos de la misma.

La falta de presentación de la fianza de cumplimiento en el plazo estipulado, dará como consecuencia el inicio del proceso de rescisión por incumplimiento a lo aquí establecido.

En caso de rescisión del Contrato, la aplicación de la garantía de cumplimiento será proporcional al monto de las obligaciones no cumplidas.”

En el caso de que la “CONDUSEF” hiciera efectiva la fianza, ésta lo comunicará por escrito al “Proveedor” y a la Afianzadora, obligándose el primero a que la fianza permanezca vigente hasta que se subsanen las causas que motivaron el incumplimiento de las obligaciones a su cargo y que afecten el interés principal de esta contratación. La aplicación de la garantía será divisible.

Una vez que las obligaciones señaladas en el presente contrato sean cumplidas por el “Proveedor” y a entera satisfacción de la CONDUSEF previo pronunciamiento del servidor público responsable de administrar y vigilar el cumplimiento del contrato, la CONDUSEF realizará la cancelación de la garantía de cumplimiento del contrato y la de anticipo, en su caso.

## ANEXO No. 15

### NOTA INFORMATIVA PARA PARTICIPANTES DE PAÍSES MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO (OCDE)

El compromiso de México en el combate a la corrupción ha trascendido nuestras fronteras y el ámbito de acción del gobierno federal. En el plano internacional y como miembro de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y firmante de la **Convención para combatir el cohecho de servidores públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales**, hemos adquirido responsabilidades que involucran a los sectores público y privado.

Esta Convención busca establecer medidas para prevenir y penalizar a las personas y a las empresas que prometan o den gratificaciones a funcionarios públicos extranjeros que participan en transacciones comerciales internacionales. Su objetivo es eliminar la competencia desleal y crear igualdad de oportunidades para las empresas que compiten por las contrataciones gubernamentales.

La OCDE ha establecido mecanismos muy claros para que los países firmantes de la Convención cumplan con las recomendaciones emitidas por ésta y en el caso de México, iniciará en **noviembre de 2003** una segunda fase de **evaluación** –la primera ya fue aprobada– en donde un grupo de expertos verificará, entre otros:

- La compatibilidad de nuestro marco jurídico con las disposiciones de la Convención.
- El conocimiento que tengan los sectores público y privado de las recomendaciones de la Convención.

El resultado de esta evaluación **impactará** el grado de inversión otorgado a México por las agencias calificadoras y la atracción de inversión extranjera.

Las **responsabilidades** del **sector público** se centran en:

- Profundizar las reformas legales que inició en 1999.
- Difundir las recomendaciones de la Convención y las obligaciones de cada uno de los actores comprometidos en su cumplimiento.
- Presentar casos de cohecho en proceso y concluidos (incluyendo aquellos relacionados con lavado de dinero y extradición).

Las responsabilidades del sector privado contemplan:

- **Las empresas:** adoptar esquemas preventivos como el establecimiento de códigos de conducta, de mejores prácticas corporativas (controles internos, monitoreo, información financiera pública, auditorías externas) y de mecanismos que prevengan el ofrecimiento y otorgamiento de recursos o bienes a servidores públicos, para obtener beneficios particulares o para la empresa.
- **Los contadores públicos:** realizar auditorías; no encubrir actividades ilícitas (doble contabilidad y transacciones indebidas, como asientos contables falsificados, informes financieros fraudulentos, transferencias sin autorización, acceso a los activos sin consentimiento de la gerencia); utilizar registros contables precisos; informar a los directivos sobre conductas ilegales.

- **Los abogados:** promover el cumplimiento y revisión de la Convención (imprimir el carácter vinculatorio entre ésta y la legislación nacional); impulsar los esquemas preventivos que deben adoptar las empresas.

Las **sanciones** impuestas a las personas físicas o morales (privados) y a los servidores públicos que incumplan las recomendaciones de la Convención, implican entre otras, privación de la libertad, extradición, decomiso y/o embargo de dinero o bienes.

Asimismo, es importante conocer que el pago realizado a servidores públicos extranjeros es perseguido y castigado independientemente de que el funcionario sea acusado o no. Las investigaciones pueden iniciarse por denuncia, pero también por otros medios, como la revisión de la situación patrimonial de los servidores públicos o la identificación de transacciones ilícitas, en el caso de las empresas.

El culpable puede ser perseguido en cualquier país firmante de la Convención, independientemente del lugar donde el acto de cohecho haya sido cometido.

En la medida que estos lineamientos sean conocidos por las empresas y los servidores públicos del país, estaremos contribuyendo a construir estructuras preventivas que impidan el incumplimiento de las recomendaciones de la Convención y por tanto la comisión de actos de corrupción.

Por otra parte, es de señalar que el Código Penal Federal sanciona el cohecho en los siguientes términos:

“Artículo 222

Cometen el delito de cohecho:

I.- El servidor público que por sí, o por interpósita persona solicite o reciba indebidamente para sí o para otro, dinero o cualquiera otra dádiva, o acepte una promesa, para hacer o dejar de hacer algo justo o injusto relacionado con sus funciones, y

II.- El que de manera espontánea dé u ofrezca dinero o cualquier otra dádiva a alguna de las personas que se mencionan en la fracción anterior, para que cualquier servidor público haga u omita un acto justo o injusto relacionado con sus funciones.

Al que comete el delito de cohecho se le impondrán las siguientes sanciones:

Cuando la cantidad o el valor de la dádiva o promesa no exceda del equivalente de quinientas veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal en el momento de cometerse el delito, o no sea valuable, se impondrán de tres meses a dos años de prisión, de treinta a trescientos días multa y destitución e inhabilitación de tres meses a dos años para desempeñar otro empleo, cargo o comisión públicos.

Cuando la cantidad o el valor de la dádiva, promesa o prestación exceda de quinientas veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal en el momento de cometerse el delito, se impondrán de dos a catorce años de prisión, de trescientos a mil días multa y destitución e inhabilitación de dos a catorce años para desempeñar otro empleo, cargo o comisión públicos.

En ningún caso se devolverá a los responsables del delito de cohecho, el dinero o dádivas entregadas, las mismas se aplicarán en beneficio del Estado.

## Capítulo XI

### Cohecho a servidores públicos extranjeros

#### Artículo 222 bis

Se impondrán las penas previstas en el artículo anterior al que con el propósito de obtener o retener para sí o para otra persona ventajas indebidas en el desarrollo o conducción de transacciones comerciales internacionales, ofrezca, prometa o dé, por sí o por interpósita persona, dinero o cualquiera otra dádiva, ya sea en bienes o servicios:

I.- A un servidor público extranjero o a un tercero que éste determine, para que dicho servidor público gestione o se abstenga de gestionar la tramitación o resolución de asuntos relacionados con las funciones inherentes a su empleo, cargo o comisión;

II.- A un servidor público extranjero, o a un tercero que éste determine, para que dicho servidor público lleve a cabo la tramitación o resolución de cualquier asunto que se encuentre fuera del ámbito de las funciones inherentes a su empleo, cargo o comisión, o

III. A cualquier persona para que acuda ante un servidor público extranjero y le requiera o le proponga llevar a cabo la tramitación o resolución de cualquier asunto relacionado con las funciones inherentes al empleo, cargo o comisión de este último.

Para los efectos de este artículo se entiende por servidor público extranjero, toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión en el poder legislativo, ejecutivo o judicial o en un órgano público autónomo en cualquier orden o nivel de gobierno de un Estado extranjero, sea designado o electo; cualquier persona en ejercicio de una función para una autoridad, organismo o empresa pública o de participación estatal de un país extranjero; y cualquier funcionario o agente de un organismo u organización pública internacional.

Cuando alguno de los delitos comprendidos en este artículo se cometa en los supuestos a que se refiere el artículo 11 de este Código, el juez impondrá a la persona moral hasta mil días multa y podrá decretar su suspensión o disolución, tomando en consideración el grado de conocimiento de los órganos de administración respecto del cohecho en la transacción internacional y el daño causado o el beneficio obtenido por la persona moral.”

**ANEXO No. 16**  
**“FORMATO PARA ACREDITAR LA AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERÉS”**

Ciudad de México a (día) (mes) (año).

COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y  
DEFENSA DE USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS  
P R E S E N T E.

Manifiesto bajo protesta de decir verdad que no desempeño empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo, en caso de resultar adjudicado con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un Conflicto de Interés.

(En caso de que el licitante adjudicado, sea persona moral, dichas manifestaciones deberán presentarse respecto a los socios o accionistas que ejerzan control sobre la sociedad)

Atentamente

\_\_\_\_\_  
Nombre completo (cuando se trate de persona física) y firma  
Representante legal (cuando represente a una persona moral)

**ANEXO No. 17**  
**“MANIFIESTO DE CONOCER EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE  
CONTRATACIONES PÚBLICAS, OTORGAMIENTO Y PRÓRROGA DE LICENCIAS, PERMISOS,  
AUTORIZACIONES Y CONCESIONES”**

Ciudad de México a (día) (mes) (año).

Comisión Nacional Para la Protección y  
Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros  
Presente:

Me refiero al procedimiento de \_\_\_\_\_(1)\_\_\_\_\_ No. IA-006G3A001-\*\*-20\*\* en el que mi  
representada, la empresa \_\_\_\_\_(2)\_\_\_\_\_, participa a través de la presente proposición.

(NOMBRE DE LA PERSONA FACULTADA LEGALMENTE) \_\_\_\_\_, y en mi carácter de  
representante legal de la empresa \_\_\_\_\_ y que cuento con las facultades suficientes declaro  
bajo protesta de decir verdad que conozco el contenido del “ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL  
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS, OTORGAMIENTO Y  
PRÓRROGA DE LICENCIAS, PERMISOS Y AUTORIZACIONES Y CONCESIONES”.

Atentamente

\_\_\_\_\_  
Nombre completo (cuando se trate de persona física) y firma  
Representante legal (cuando represente a una persona moral)

**ANEXO No. 18**  
**“PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIONES PÚBLICAS, OTORGAMIENTO  
Y PRÓRROGA DE LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES Y CONCESIONES”**

