

**Lugar, hora y fecha:** En la ciudad de Chetumal, Capital del Estado de Quintana Roo, siendo las 12:00 horas del día 22 de junio de 2021, se reunieron en la sala de juntas de la Secretaría de Desarrollo Social, Ubicada en Av. Lázaro Cárdenas No. 169 entre 5 de Mayo y 16 de Septiembre Colonia Plutarco Elías Calles, C.P. 77090 de la Ciudad de Chetumal, Quintana Roo, los Servidores Públicos cuyos nombres, representaciones y firmas figuran al final de la presente, para llevar a cabo la reunión de aclaraciones a las bases y anexos de la Licitación Pública Nacional No. SEDES0-DA-LPN3-2021 relativa la “CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CONTACT CENTER EN LA NUBE”.

**Participantes:** Se hace constar que las siguientes personas morales confirmaron su participación en la presente licitación mediante el comprobante de pago de las bases de licitación:

LICITANTES
SERGIO ANTONIO NOVELO VANEGAS
TELEFONOS DE MEXICO S.A.B. DE C.V.

Dicho acto se realizó de la siguiente manera: el **C. Gabriel Jesús Caamal Vázquez**, Jefe de Oficina de Programas Federales de la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno del Estado de Quintana Roo, preside el presente acto, en la fecha y hora establecida para el mismo, para lo cual da inicio al pase de lista de asistencia.

Una vez realizado el pase de lista de asistencia, se hace constar que el licitante: **TELEFONOS DE MEXICO S.A.B. DE C.V.** presento en tiempo y forma sus dudas, las cuales se contestan en este acto.

**Aclaración 1:** CUARTA. PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES PARA LLEVAR A CABO EL SUMINISTRO. INCISO A. Se solicita a la Convocante se pueda considerar un contrato a 12 meses.

**La convocante responde:** Se rechaza la propuesta del licitante deberá apegarse a lo solicitado en las bases de licitación.

**Aclaración 2:** SEXTA. CONDICIONES DE PRECIO ANTICIPO Y PAGO. C. CONDICIONES DE PAGO. Se solicita a la Convocante confirme que, el término “a entera satisfacción” señalado en este apartado, así como en cualquier otro de la Convocatoria, se entenderá como: De conformidad con los términos y condiciones establecidos en las bases de licitación, su junta de aclaraciones, anexos, así como el contrato y anexos que sean suscritos entre las partes. Lo anterior con el objeto de contar con parámetros claros y objetivos de medición y cumplimiento de los servicios.

**La convocante responde:** Es correcta su apreciación.

**Aclaración 3:** DECIMA. FORMA PARA INTEGRAR LAS PROPUESTAS. Se solicita a la convocante confirme que no será motivo de desechamiento de la propuesta el que los Escritos y Anexos que se integren en la propuesta sean reproducidos en los formatos que los licitantes estimen convenientes, siempre que dichos Escritos y Anexos incluyan los datos requeridos por la Convocante en los formatos propuestos en las bases

**La convocante responde:** Se acepta su propuesta.

**Aclaración 4:** DECIMA. FORMA PARA INTEGRAR LAS PROPUESTAS. SOBRE 1. REQUISITOS TÉCNICOS. A. REQUISITOS LEGALES. ROMANO II. PERSONA MORAL. Se solicita a la Convocante confirme que, el Licitante podrá comprobar las reformas realizadas a su Acta Constitutiva, a través de la Escritura Pública donde conste la compulsu de los estatutos sociales vigentes, en virtud de que dicha escritura contiene de manera detallada y sucinta todas las modificaciones realizadas desde su constitución y hasta la fecha, lo anterior ya que mi representada cuenta con aproximadamente 35 escrituras con reformas a su acta constitutiva.

**La convocante responde:** Se acepta su propuesta.

**Aclaración 5:** DECIMA. FORMA PARA INTEGRAR LAS PROPUESTAS. SOBRE 1. REQUISITOS TÉCNICOS. A. REQUISITOS LEGALES. ROMANO VII. Se solicita a la convocante confirme que el Licitante debe presentar carta bajo protesta de decir verdad, señalando que ni el apoderado o representante legal, ni el Licitante, ni sus socios o accionistas desempeñan, cargo o comisión en el servicio público, o en su caso; que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de interés, señalando la relación del nombre y/o razón social de los socios o accionistas que integran la sociedad, para tener por cumplido lo requerido.

**La convocante responde:** Es correcta su apreciación.

**Aclaración 6:** DECIMA. FORMA PARA INTEGRAR LAS PROPUESTAS. SOBRE 1. REQUISITOS TÉCNICOS. X. Currículum empresarial en el cual deberá contener. INCISO A. Se solicita a la Convocante confirme que bastara con presentar la relación de 5 de nuestros clientes más importantes toda vez que mi representada al tener presencia a nivel nacional cuenta con relación muy extensa de clientes.

**La convocante responde:** Se acepta su propuesta.

**Aclaración 7:** DECIMA. FORMA PARA INTEGRAR LAS PROPUESTAS. SOBRE 1. REQUISITOS TÉCNICOS. X. Currículum empresarial en el cual deberá contener. INCISO A. Se solicita a la Convocante confirme que la plantilla laboral que solicitan deberá ser aquel personal que se encargara de la implementación y seguimiento de la prestación del servicio objeto de la presente licitación toda vez que mi representada a tener presencia a nivel nacional cuenta con una plantilla laboral de más de 20,000 personas.

**La convocante responde:** Es correcta su apreciación.

**Aclaración 8:** DECIMA. FORMA PARA INTEGRAR LAS PROPUESTAS. SOBRE 1. REQUISITOS TÉCNICOS. X. Currículum empresarial en el cual deberá contener. INCISO A. Se solicita a la convocante confirme que bastara con presentar currículos y documentación complementaria (constancias, certificados, diplomas, etc.) de al menos 3 miembros del personal técnico para tener cumplido lo requerido toda vez que mi representada a tener presencia a nivel nacional cuenta con una plantilla laboral de más de 20,000 personas.

**La convocante responde:** Se acepta su propuesta.

**Aclaración 9:** DECIMA. FORMA PARA INTEGRAR LAS PROPUESTAS. SOBRE 1. REQUISITOS TÉCNICOS. X. Currículum empresarial en el cual deberá contener. INCISO B. Se solicita a la convocante confirme que bastara con señalar la dirección de los establecimientos comerciales y de atención al público que se encuentran dentro del estado de Quintana Roo, señalando los datos de contacto del gerente de cada una de ellas toda vez que mi representada cuenta con presencia a nivel nacional.

**La convocante responde:** Se acepta su propuesta.

**Aclaración 10:** DECIMA. FORMA PARA INTEGRAR LAS PROPUESTAS. SOBRE 2. REQUISITOS ECONÓMICOS. I. Garantía de Seriedad de la Propuesta. ROMANO I. Se solicita a la Convocante confirme que bastara con presentar la Garantía de Seriedad de la Propuesta por al menos el 5% de la propuesta antes de IVA.

**La convocante responde:** Se acepta su propuesta.

**Aclaración 11:** DÉCIMA SEPTIMA. (ANEXO 3 MODELO DEL CONTRATO. Se solicita a la Convocante confirme que el modelo de contrato propuesto en el Anexo 3 de la presente Convocatoria, será adecuado conforme a los servicios requeridos, considerando aquellas modificaciones que llegaren a derivarse de la(s) junta(s) de aclaraciones.

**La convocante responde:** Es correcta su apreciación.

**Aclaración 12:** DECIMA. FORMA PARA INTEGRAR LAS PROPUESTAS. SOBRE 1. REQUISITOS TÉCNICOS. X. Currículum empresarial en el cual deberá contener. INCISO A. Se solicita a la Convocante confirme que la plantilla laboral que solicitan deberá ser aquel personal que se encargará de la implementación y seguimiento de la prestación del servicio objeto de la presente licitación toda vez que mi representada a tener presencia a nivel nacional cuenta con una plantilla laboral de más de 20,000 personas.

**La convocante responde:** Se acepta su propuesta.

**Aclaración 13:** ANEXOS. Anexo 1.- Características y Especificaciones. PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE. Bullet 2. Dice: La solución debe admitir supervivencia remota para llamadas de voz, incluyendo IVR, enrutamiento básico y grabación. Pregunta: Es correcto entender que estas funcionalidades deberán estar embebidas en el centro de contacto en la nube.

**La convocante responde:** Es correcta su apreciación.

**Aclaración 14:** ANEXOS. Anexo 1.- Características y Especificaciones. PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE. Bullet 10. Dice: Deberá contar con al menos con seguridad SOC 2, PCI e ISO27001. Pregunta: Es correcto interpretar que la plataforma en la nube propuesta por el licitante debe contar con estas certificaciones.

**La convocante responde:** Es correcta su apreciación.

**Aclaración 15:** ANEXOS. Anexo 1.- Características y Especificaciones. PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE. Bullet 2. Dice: La plataforma deberá contar con una API abierta para la integración con plataformas de terceros. Pregunta: Es correcto entender que esta funcionalidad deberá estar soportada en la plataforma del centro de contacto en la nube y no se requiere ningún desarrollo en particular.

**La convocante responde:** Es correcta su apreciación.

**Aclaración 16:** ANEXOS. Anexo 1.- Características y Especificaciones. PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE. Bullet 2. Dice: La plataforma deberá contar con una API abierta para la integración con plataformas de terceros. Pregunta: En caso de ser negativa la respuesta a la pregunta anterior, favor de indicar cual será la plataforma de terceros a la que se requiere integrar.

**La convocante responde:** No se requiere ninguna integración.

**Aclaración 17:** ANEXOS. Anexo 1.- Características y Especificaciones. PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE. Ultimo Párrafo. Dice: Se considera que los agentes serán habilitados con los siguientes canales de voz y canales digitales:

- Voz
- Chat
- Email
- Web Chat
- Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y Whatsapp)

Pregunta: Es correcto entender que los agentes que deberán contar con los canales digitales como chat, email, web chat y redes sociales son 4, de acuerdo a lo requerido para cubrir la funcionalidad de Omnicanalidad.

**La convocante responde:** Es correcta su apreciación.

**Aclaración 18:** ANEXOS. Anexo 1.- Características y Especificaciones. PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE. Bullet 5. Dice: La exportación de datos a plataformas de inteligencia de negocio (BI). Pregunta: Se solicita amablemente a la convocante indique a que plataforma inteligente requerirá exportar los datos.

**La convocante responde:** No se requiere ninguna exportación de datos a una plataforma externa, sin embargo la plataforma deberá ser capaz hacerlo.

**Aclaración 19:** ANEXOS. Anexo 1.- Características y Especificaciones. PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE. Bullet 1. Dice: La creación de otros procesos derivados de atención, tanto internos como externos que permitan a las áreas de apoyo gestionar los requerimientos del ciudadano. Pregunta: Es correcto entender que esta funcionalidad deberá ser soportada por la plataforma del Centro de contacto en la nube y no se requiere la creación de otros procesos.

**La convocante responde:** Se requiere que el licitante incluya como parte de su propuesta la transferencia del conocimiento para al menos dos personas, que puedan crear los procesos de atención necesarios.

**Aclaración 20:** ANEXOS. Anexo 1.- Características y Especificaciones. PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE. Reportes. Dice: Análisis y reportes de la plataforma de centro de contacto en nube. Pregunta: Es correcto entender que los reportes deberán generarse en línea en el portal que la plataforma ofrece y estarán disponibles cuando la convocante decida generarlo.

**La convocante responde:** Es correcta su apreciación.

**Aclaración 21:** ANEXOS. Anexo 1.- Características y Especificaciones. PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE. Bullet 2. Dice: Presentar estadísticas de tiempo de actividades actuales e históricas. Pregunta: Es correcto entender que estas estadísticas deberán estar en línea en la herramienta de la plataforma del centro de contacto en la nube y estar disponibles para cuando la convocante decida generarlas.

**La convocante responde:** Es correcta su apreciación.

**Aclaración 22:** ANEXOS. Anexo 1.- Características y Especificaciones. PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE. Bullet 3. Dice: Monitorear la calidad de sonido VoIP para detectar problemas de retardo, pérdida de paquetes y latencia, además de poseer plataformas para administrar e informar sobre el rendimiento. Pregunta: Es correcto entender que el monitoreo de la calidad del sonido deberá ser una funcionalidad de la plataforma del centro de contacto en la nube y estar disponible online.

**La convocante responde:** Es correcta su apreciación.

**Aclaración 23:** ANEXOS. Anexo 1.- Características y Especificaciones. PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE. Bullet 8. Dice: Debe ser posible recuperar datos externos para ser utilizados en el IVR y ofrecer al agente formularios específicos de sistemas externos, como un CRM, incluyendo la posibilidad de incluir controles de llamadas en aplicaciones web. Pregunta: Se solicita a la convocante especifique cual es el CRM que proporcionara la información y el tipo de integración requerida.

**La convocante responde:** No se requiere ninguna integración al CRM, sin embargo, la plataforma debe ser capaz de hacerlo.

**Aclaración 24:** ANEXOS. Anexo 1.- Características y Especificaciones. PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE. Seguridad. Es correcto entender que todo lo referido al tema de seguridad requerido por la solución deberá estar embebido en la plataforma del centro de Contacto en la nube.

**La convocante responde:** Es correcta su apreciación.

**Aclaración 25:** ANEXOS. Anexo 1.- Características y Especificaciones. PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE. Bullet 1. Dice: Componentes habilitadores dentro de los equipos de red LAN se clasifican los switches, routers (CPE y Gateway) y módems que están en las instalaciones de los agentes y proveen la red LAN y ruteo requerido para el servicio. Pregunta: Es correcto entender que estos equipos son responsabilidad y serán provistos por la Convocante.

**La convocante responde:** El equipo router de conexión a Internet sera responsabilidad del licitante ganador, los equipos LAN seran responsabilidad de la Convocante.

**Aclaración 26:** ANEXOS. Anexo 1.- Características y Especificaciones. PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE. Bullet 4. Dice: Habilitación los puertos TCP/UDP que serán indicados durante la implementación en la red LAN. Pregunta: Es correcto entender que la habilitación de los puertos TCP y UDP son responsabilidad de la Convocante.

**La convocante responde:** Es correcta su apreciación

**Aclaración 27:** ANEXOS. Anexo 1.- Características y Especificaciones. PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE. Bullet 5. Dice: Cableado CAT 5e o superior para VoIP. Pregunta: Es correcto entender que este rubro es responsabilidad y serán provistos por la Convocante.

**La convocante responde:** Es correcta su apreciación.

**Aclaración 28:** ANEXOS. Anexo 1.- Características y Especificaciones. PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE. Bullet 6. Dice: Trabajar con velocidades fijas entre todos los equipos de la red LAN. Pregunta: Es correcto entender que garantizar estas velocidades en la red LAN es responsabilidad de la Convocante.

**La convocante responde:** Es correcta su apreciación.

**Aclaración 29:** ANEXOS. Anexo 1.- Características y Especificaciones. PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE. Componentes habilitadores. Dice: Para el uso del centro de contacto en la nube, los agentes cuentan con terminal de cómputo al menos con las siguientes características:

- Memoria RAM: 8 GB o superior
- Procesador Dual-Core o superior
- Sistema operativo:
  - o Mac OS - 2 versiones previas a la versión actual
  - o Windows - 7, 8 y 10
- JavaScript habilitado
- Resolución mínima de pantalla 1024 x 768
- Versión de navegador Chrome en la versión actual
- Tarjeta de Sonido
- El uso del CPU de la computadora se mantiene por debajo del 50% para asegurar el establecimiento de la llamada y una buena calidad de voz.

Pregunta: Es correcto entender que estos equipos son responsabilidad y serán provistos por la Convocante.

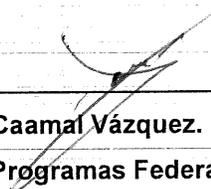
**La convocante responde:** Es correcta su apreciación.

Con lo anterior se dan por aclaradas las dudas del licitante **TELEFONOS DE MEXICO S.A.B. DE C.V.**, así como todas las dudas de formuladas a esta área convocante.

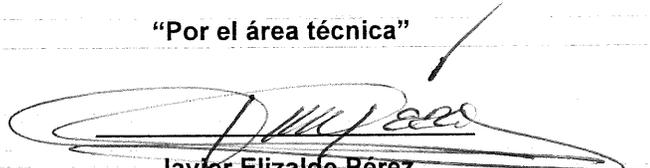
Respecto al presente acto de autoridad, éste podrá ser impugnado mediante el recurso de inconformidad en los términos establecidos en el artículo 43 de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Quintana Roo, lo anterior podrá realizarse al día siguiente a aquel se haya emitido el presente acto entre las 8:00 hrs y 18:00 hrs en las oficinas de la Secretaría de la Contraloría del Estado ubicadas en Av. Revolución No.113 Col. Campestre, C.P. 77030, Chetumal, Quintana Roo, México, Tel: (983) 83 50800 Ext: 41618.

No habiendo más asuntos que tratar, se da por concluida la presente acta correspondiente a la Junta de Aclaraciones, siendo las 12:20 horas del día de su inicio, firmando para constancia y efectos legales que correspondan, los que en ella intervinieron.

**“Por la Dirección Administrativa de la Secretaría de Desarrollo Social”**

  
\_\_\_\_\_  
**Gabriel Jesús Caamal Vázquez.**  
Jefe de Oficina del Programas Federales.

**“Por el área técnica”**

  
\_\_\_\_\_  
**Javier Elizalde Pérez**  
Por parte la Dirección de Dirección de Participación  
Social

**“Por el licitante”**

  
\_\_\_\_\_  
**Luis Daniel Pineda Palafox**  
Por parte de **TELEFONOS DE MEXICO S.A.B. DE C.V.**

Esta hoja de firmas forma parte de la Junta de Aclaraciones de la Licitación Pública Nacional No. SEDES0-DA-LPN3-2021 relativa a “CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CONTACT CENTER EN LA NUBE” del día 22 de junio de 2021.