

**DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS
SUBDIRECCIÓN DE ADQUISICIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL ELECTRÓNICA**

LP-INE-078/2022

**Renovación del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro
de Contacto**

ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

10 DE NOVIEMBRE DE 2022

ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-078/2022, PARA LA CONTRATACIÓN DE LA RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO.

A través del sistema electrónico CompraINE, se lleva a cabo el acto de junta de aclaraciones de la Licitación Pública Nacional Electrónica No. LP-INE-078/2022, para tratar los asuntos del siguiente:

ORDEN DEL DÍA

1. Declaratoria oficial del acto de junta de aclaraciones a la convocatoria de la Licitación.
2. Solicitudes de aclaración presentadas por los LICITANTES.
3. Firma electrónica del acta correspondiente a la junta de aclaraciones.

ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-078/2022, PARA LA CONTRATACIÓN DE LA RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO.

DECLARATORIA OFICIAL DEL ACTO

En acatamiento a lo previsto en la normatividad vigente, en materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios y de conformidad con la convocatoria de esta Licitación, la suscrita Lic. María del Rocío Paz Guerrero, en mi carácter de Jefa del Departamento de Licitaciones e Invitaciones, adscrita a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios de la Dirección Ejecutiva de Administración del Instituto Nacional Electoral, siendo las **9:30** horas del día **10** de **noviembre** de **2022**, declaro formalmente abiertos los trabajos para iniciar con el acto de junta de aclaraciones de la Licitación Pública Nacional Electrónica No. LP-INE-078/2022, convocada para la “**Renovación del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto**”.

ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-078/2022, PARA LA CONTRATACIÓN DE LA RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO.

A C T A

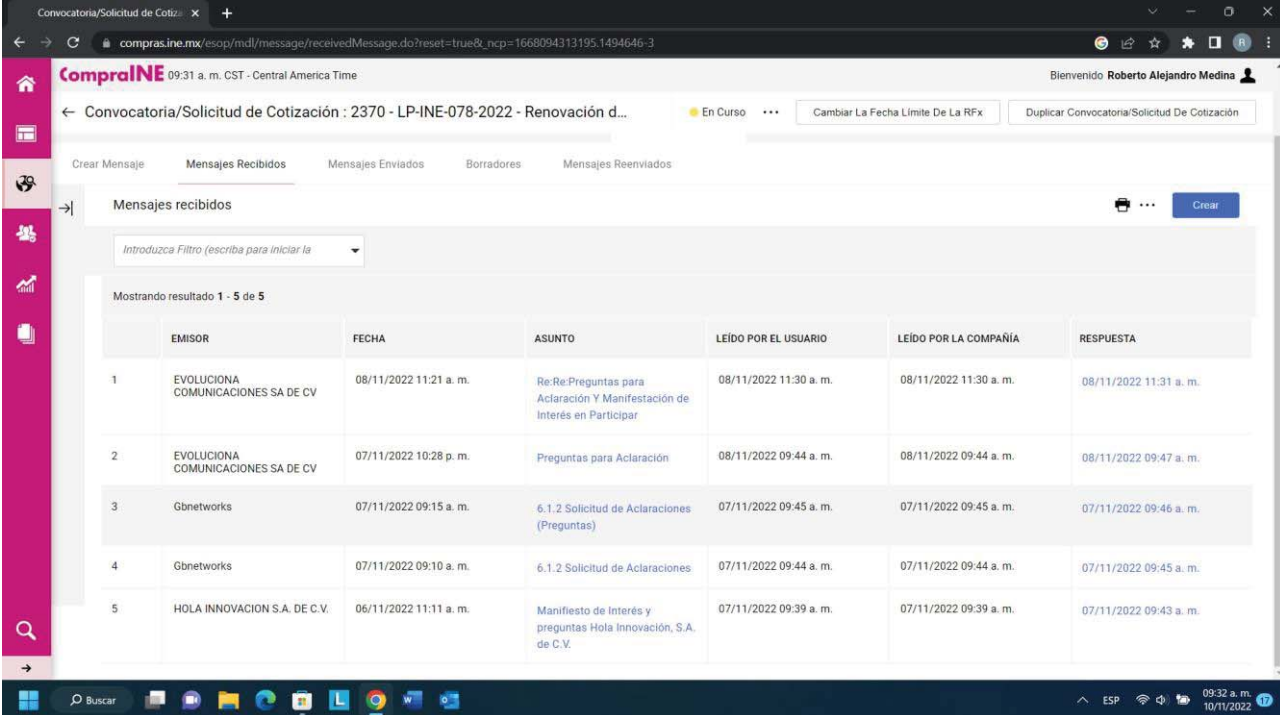
En observancia al **primer punto** del orden del día, siendo las **9:30** horas del día **10** de **noviembre** de **2022**, se dio inicio al acto de junta de aclaraciones con la declaratoria oficial del acto y con el desarrollo del mismo de conformidad con lo previsto en el artículo 40 del Reglamento del Instituto Nacional Electoral en materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios vigente (en lo sucesivo el REGLAMENTO). Se convocó, de manera electrónica a los servidores públicos que participaron en calidad de área requirente, de la Dirección Jurídica y asesorados por un representante del Órgano Interno de Control del Instituto, para llevar a cabo, en el día y hora previstos, el presente acto de junta de aclaraciones de la Licitación Pública Nacional Electrónica No. LP-INE-078/2022.--

De conformidad con el artículo 44 primer párrafo de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios del Instituto Federal Electoral (en lo sucesivo, las POBALINES) mismas que se encuentran vigentes en términos de lo dispuesto en el artículo Sexto Transitorio del Decreto de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de mayo de 2014, este acto es presidido por la Lic. María del Rocío Paz Guerrero, en mi carácter de Jefa del Departamento de Licitaciones e Invitaciones, adscrita a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios de la Dirección Ejecutiva de Administración del Instituto Nacional Electoral.--

Continuando con el **segundo punto** del orden del día, se hizo del conocimiento que de conformidad con lo establecido en el inciso b) del numeral 6.1.2 "Solicitud de Aclaraciones" de la convocatoria, se recibieron solicitudes de aclaración a los aspectos contenidos en la convocatoria a través del sistema electrónico CompralNE, por parte de los licitantes que se enlistan a continuación, tal y como se aprecia en la pantalla emitida por el sistema electrónico CompralNE:--

No.	Licitantes	Escrito de interés en participar	Número de Preguntas
1	HOLA INNOVACIÓN, S.A. DE C.V.	Sí presenta	4
2	GBNETWORKS, S.A. DE C.V.	Sí presenta	4
3	EVOLUCIONA COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.	Sí presenta	2
Total			10

ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-078/2022, PARA LA CONTRATACIÓN DE LA RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO.



	EMISOR	FECHA	ASUNTO	LEIDO POR EL USUARIO	LEIDO POR LA COMPAÑÍA	RESPUESTA
1	EVOLUCIONA COMUNICACIONES SA DE CV	08/11/2022 11:21 a. m.	Re-Re: Preguntas para Aclaración Y Manifestación de Interés en Participar	08/11/2022 11:30 a. m.	08/11/2022 11:30 a. m.	08/11/2022 11:31 a. m.
2	EVOLUCIONA COMUNICACIONES SA DE CV	07/11/2022 10:28 p. m.	Preguntas para Aclaración	08/11/2022 09:44 a. m.	08/11/2022 09:44 a. m.	08/11/2022 09:47 a. m.
3	Gbnetworks	07/11/2022 09:15 a. m.	6.1.2 Solicitud de Aclaraciones (Preguntas)	07/11/2022 09:45 a. m.	07/11/2022 09:45 a. m.	07/11/2022 09:46 a. m.
4	Gbnetworks	07/11/2022 09:10 a. m.	6.1.2 Solicitud de Aclaraciones	07/11/2022 09:44 a. m.	07/11/2022 09:44 a. m.	07/11/2022 09:45 a. m.
5	HOLA INNOVACION S.A. DE C.V.	06/11/2022 11:11 a. m.	Manifiesto de Interés y preguntas Hola Innovación, S.A. de C.V.	07/11/2022 09:39 a. m.	07/11/2022 09:39 a. m.	07/11/2022 09:43 a. m.

Asimismo, en el acto se da a conocer el **Anexo 1 Solicitudes de Aclaración**, mismo que contiene las solicitudes de aclaración presentadas por los licitantes y las respuestas otorgadas por parte del área técnica-requirente..

Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en la fracción IV del artículo 2 del REGLAMENTO.

Por lo anterior y por tratarse de un procedimiento electrónico, de conformidad con el último párrafo del artículo 40 del REGLAMENTO y la fracción II del artículo 62 de las POBALINES, **se informa a los licitantes HOLA INNOVACIÓN, S.A. DE C.V., GBNETWORKS, S.A. DE C.V. y EVOLUCIONA COMUNICACIONES, S.A. DE C.V. que podrán formular repreguntas con relación a las respuestas remitidas en este acto respecto de las solicitudes de aclaración que les sean propias, a través del sistema electrónico CompralNE, a más tardar a las 17:00 horas de este día, reanudándose el acto a través del sistema electrónico CompralNE a las 17:30 horas de este mismo día 10 de noviembre de 2022.** En ese sentido la convocante por este medio informará, en su caso, el número de repreguntas recibidas y si se continua con el acto de junta de aclaraciones o se concluye y se da a conocer la fecha en que se llevará a cabo el acto de presentación y apertura de proposiciones.

De conformidad con el tercer párrafo del artículo 39 del REGLAMENTO y la fracción V del numeral 6.1.3 de la convocatoria, esta acta formará parte integrante de la misma convocatoria, así como el **Anexo 1 Solicitudes de Aclaración**, de tal forma que los

ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-078/2022, PARA LA CONTRATACIÓN DE LA RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO.

licitantes deberán considerar su contenido para la debida integración de sus proposiciones.-----

A continuación conforme al tercer punto del orden del día y en acatamiento a lo previsto en el artículo 46 del REGLAMENTO, se firma electrónicamente la presente acta sin que la falta de firma de los licitantes reste validez o efectos a la misma.-----

Para efectos de la notificación y en términos del artículo 46 del REGLAMENTO a partir de esta fecha esta acta estará a su disposición en la página del Instituto Nacional Electoral, en la dirección electrónica <https://portal.ine.mx/licitaciones/> y en la página del Sistema Electrónico denominado CompraINE, en la dirección electrónica <https://compras.ine.mx/>, consulta de procedimientos vigentes, en el expediente correspondiente a la presente contratación, en la tarea de junta de aclaraciones y la oportunidad, y considerando que acorde a lo establecido en el Acuerdo INE/JGE34/2020, con motivo de la Pandemia del COVID-19, las actividades se realizan desde los hogares, una vez concluida la misma y dentro de los 30 días naturales posteriores, se fijará una copia de la misma, en los estrados de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios, sita en Periférico Sur 4124, sexto piso, Colonia Jardines del Pedregal, en la Alcaldía Álvaro Obregón, código postal 01900, en la Ciudad de México.-----

En caso de advertir alguna irregularidad durante la sustanciación del presente procedimiento de contratación, se les hace una atenta invitación a hacerlo del conocimiento del Órgano Interno de Control de este Instituto, a través del Sistema Electrónico de Denuncias Públicas *DenunciaINE*, accesible a la siguiente dirección electrónica: <https://denuncias-oic.ine.mx/>.-----

Finalmente, se dio por terminada la presente siendo las 9:45 horas.-----

Por el Instituto Nacional Electoral:

Nombre	Área que representa
<p style="text-align: center;">Lic. María del Rocío Paz Guerrero Jefa de Departamento de Licitaciones e Invitaciones</p> <p>El presente documento está firmado electrónicamente por la Jefa de Departamento de Licitaciones e Invitaciones, adscrita a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios de la Dirección Ejecutiva de Administración del Instituto Nacional Electoral, produciendo los mismos efectos que los presentados con firma autógrafa y, en consecuencia con el mismo valor probatorio jurídico-administrativo que las disposiciones correspondientes les otorgan a éstos, garantía de la autoría del firmante, integridad del documento y, por ende, el contenido del mismo no podrá desconocerse ni admitirá prueba en contrario; de conformidad con lo previsto en los artículos 10, 11 y 12 del Reglamento para el Uso y Operación de la Firma Electrónica Avanzada en el Instituto Nacional Electoral.</p>	<p style="text-align: center;">Dirección de Recursos Materiales y Servicios</p>

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

FIRMADO POR: HERNANDEZ GARCIA BRENDA MICHELLE
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 1541655
HASH:
0FF3E23A604566AAFF42C6E02F00DC160975B30D43AB27
231EFEAD915C814B0F

FIRMADO POR: MARÍA DEL ROCÍO PAZ GUERRERO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 1541655
HASH:
0FF3E23A604566AAFF42C6E02F00DC160975B30D43AB27
231EFEAD915C814B0F

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-078/2022, PARA LA CONTRATACIÓN DE LA RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-078/2022, PARA LA CONTRATACIÓN DE RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO.

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

Nombre del LICITANTE: HOLA INNOVACIÓN, S.A. DE C.V.					
Núm. de pregunta	Página de la convocatoria	Ref. (Número, inciso, etc.)	Pregunta	Respuesta	Área que responde
1	20	4.1. Documentación distinta a la oferta técnica y oferta económica. Sobre administrativo-legal. Inciso g)	Para el caso de empresas que se encuentren fuera de los parámetros considerados para el rubro, es decir que su estratificación se encuentra como empresa grande, se solicita a la convocante de por cumplido y presentado el requerimiento mediante carta bajo protesta de decir verdad en donde se manifieste que mi representada es una empresa grande. ¿Se acepta nuestra propuesta?	Se acepta su propuesta, en caso de no pertenecer al sector MIPyMES, así lo podrá manifestar, tal y como se señala en el Anexo 6 "Estratificación de micro, pequeñas y medianas empresas", de la convocatoria que indica "En caso de ser Grande Empresa, así lo podrá manifestar, o bien, podrá no presentar este formato".	Dirección de Recursos Materiales y Servicios (DRMS)
2	13	Numeral 1.3 Vigencia del contrato	Sería tan amable la convocante de confirmar que la vigencia del contrato será de 13 meses a partir de la notificación del fallo	Se confirma que la vigencia del contrato será de 13 (trece) meses a partir de la notificación del fallo de acuerdo con lo señalado en el numeral 1.3 de la convocatoria	Dirección de Recursos Materiales y Servicios (DRMS)
3	13	Numeral	Sería tan amable la convocante de confirmar que	Se confirma que el plazo para la prestación y activación del servicio de mesa de ayuda será de 12 meses a partir del	Dirección de Recursos

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-078/2022, PARA LA CONTRATACIÓN DE RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO.

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

Nombre del LICITANTE: HOLA INNOVACIÓN, S.A. DE C.V.					
Núm. de pregunta	Página de la convocatoria	Ref. (Número, inciso, etc.)	Pregunta	Respuesta	Área que responde
		1.4.1 Plazo para la prestación de los servicios	el plazo para la prestación del servicio de mesa de ayuda será de 12 meses a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación del fallo.	día hábil siguiente a la fecha de notificación del fallo conforme al numeral 1.4.1 de la convocatoria	Materiales y Servicios (DRMS)
4	13	Numeral 1.4.1 Plazo para la prestación de los servicios	Derivado de que el contrato tendrá una vigencia de 13 meses, ¿es correcto entender que durante un mes de vigencia del contrato no estará operando el servicio de mesa de ayuda? Favor de pronunciarse al respecto.	Es correcto entender que no se contará con el servicio durante un mes posterior al plazo del servicio de mesa de ayuda. Considerando que el servicio de mesa de ayuda es de 12 meses a partir del día hábil siguiente a la notificación de fallo, el periodo adicional del contrato está considerado como el tiempo necesario para concluir cualquier petición (Solicitud de cambio y/o solicitud de configuración se servicios), que se haya realizado al proveedor correspondiente dentro del plazo para la prestación y activación del servicio de mesa de ayuda.	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores (DERFE)

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-078/2022, PARA LA CONTRATACIÓN DE RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO.

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

Nombre del LICITANTE: GBNETWORKS, S.A. DE C.V.					
Núm. de pregunta	Página de la convocatoria	Ref. (Número, inciso, etc.)	Pregunta	Respuesta	Área que responde
1	38	5.1 Características mesa de ayuda	Dice: A través de la mesa de ayuda, "El Proveedor" debe brindar los servicios de atención de incidentes, cambios y/u optimización en la configuración requeridos en cualquiera de los componentes listados en la Tabla 1. Componentes plataforma Centro de Contacto y en cualquiera de los servicios listados en la Tabla 3. Servicios en el Centro de Contacto del numeral 4. Situación Actual. Para la asistencia remota "El proveedor" debe proporcionar la sesión webex o herramienta similar para brindar la atención y seguimiento a los servicios que se soliciten durante la	Actualmente el Instituto cuenta con un soporte activo para los componentes que integran la plataforma del Centro de Contacto mencionados en el numeral 4. Situación Actual, del Anexo 1, "Especificaciones Técnicas" de la convocatoria.	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores (DERFE)

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-078/2022, PARA LA CONTRATACIÓN DE RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO.

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

Nombre del LICITANTE: GBNETWORKS, S.A. DE C.V.					
Núm. de pregunta	Página de la convocatoria	Ref. (Número, inciso, etc.)	Pregunta	Respuesta	Área que responde
			<p>vigencia del servicio. Dicho servicio será supervisado por personal de El Instituto.</p> <p>Pregunta</p> <p>Sería tan amable la convocante de confirmar si actualmente cuenta con un contrato de soporte Cisco para refaccionamiento de los equipos listados en Tabla1 y contrato de soporte con fabricante activo y su vigencia para Tabla 2 y Tabla 3 ? O se requiere por parte del participante la contratación de los mismos ?</p>		

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-078/2022, PARA LA CONTRATACIÓN DE RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO.

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

Nombre del LICITANTE: GBNETWORKS, S.A. DE C.V.					
Núm. de pregunta	Página de la convocatoria	Ref. (Número, inciso, etc.)	Pregunta	Respuesta	Área que responde
2	38	5.1 Características mesa de ayuda	<p>Dice: Para la integración de la propuesta técnica, “El Licitante” debe proporcionar una carta emitida por el fabricante donde avale que cuenta con el nivel mínimo Partner Premier y con especialización en Cisco Unified Contact Center Enterprise o Cisco Unified Contact Center Express.</p> <p>Pregunta?</p> <p>Se propone a la convocante recibir carta por parte del fabricante únicamente de Unifed Contact Center Enterprise , ya que las características a soportar en tabla 1, 2 y 3 , son relacionadas con esta y no</p>	<p>Se prescinde propuesta, debido a que la carta emitida por el fabricante donde avale que cuenta con el nivel mínimo Partner Premier y con especialización en Cisco Unified Contact Center Enterprise o Cisco Unified Contact Center Express., mencionada en el numeral 5.1 del Anexo 1 “Especificaciones Técnicas” de la convocatoria, es un requerimiento como comprobación de que el Licitante cuenta con la certificación que le permita dar atención a los requerimientos por parte del Instituto.</p>	<p>Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores (DERFE)</p>

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-078/2022, PARA LA CONTRATACIÓN DE RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO.

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

Nombre del LICITANTE: GBNETWORKS, S.A. DE C.V.					
Núm. de pregunta	Página de la convocatoria	Ref. (Número, inciso, etc.)	Pregunta	Respuesta	Área que responde
			con Unified Contact Center Express		
3	40	5.5 Configuración de los servicios	<p>Dice : "El Proveedor" debe considerar los siguientes servicios que a continuación se describen de manera enunciativa más no limitativa: CTI Integración</p> <p>Pregunta?</p> <p>Sería tan amable la convocante de ampliar en que consisten las integraciones CTI, si cuentan actualmente con alguna integración con sistema de manejo de tickets para integrar datos o pantalla screen pop up ?</p>	<p>Las integraciones CTI consisten en la coordinación y comunicación entre diferentes canales tales como la función de respuesta de voz interactiva, enrutamiento de llamadas, transferencia de llamadas, integración de chat y/o correo electrónico.</p> <p>Actualmente, la función de respuesta de voz interactiva se integra con el aplicativo de Remedy (manejo de tickets) para el control de las llamadas que atiende el agente, proporcionando el detalle de la llamada entrante.</p>	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores (DERFE)

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-078/2022, PARA LA CONTRATACIÓN DE RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO.

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

Nombre del LICITANTE: GBNETWORKS, S.A. DE C.V.					
Núm. de pregunta	Página de la convocatoria	Ref. (Número, inciso, etc.)	Pregunta	Respuesta	Área que responde
4	40	5.5 Configuración de los servicios	<p>Dice : "El Proveedor" debe considerar los siguientes servicios que a continuación se describen de manera enunciativa más no limitativa: Reportes Customizados</p> <p>Pregunta?</p> <p>Sería tan amable la convocante de ampliar en que consisten actualmente los reportes customizados , si estos se generan de datos de entrada de un IVR o una base de datos externa ?</p>	<p>Se informa al licitante que en la referencia indicada no menciona reportes customizados, sin embargo, es importante aclarar que los reportes básicos y reportes avanzados van enfocados a la mejora de reportes predeterminados, con la finalidad de obtener datos en específico, a través de las bases que se encuentran integradas en el servicio de Centro de Contacto, así como bases externas para la operación del flujo de respuesta de voz interactiva.</p>	<p>Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores (DERFE)</p>

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-078/2022, PARA LA CONTRATACIÓN DE RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO.

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

Nombre del LICITANTE: EVOLUCIONA COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.					
Núm. de pregunta	Página de la convocatoria	Ref. (Número, inciso, etc.)	Pregunta	Respuesta	Área que responde
1	69	<p>Numeral 30 LINEAMIENTOS PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE INFORMACIÓN PÚBLICA SOBRE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS DE BIENES MUEBLES Y SERVICIOS, OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS</p>	<p>Segundo Párrafo dice: Para efecto del párrafo anterior, en caso de que un licitante envíe su proposición sin haber firmado los documentos que identifiquen su oferta técnica o económica con una Firma Electrónica Avanzada, dicha proposición será desechada de conformidad con la normativa en la materia.</p> <p>Solicitamos por favor nos ayude para aclarar que para los documentos de oferta técnica y económica, la firma autógrafa no es aceptada y si la Firma Electrónica Avanzada en estos documentos, debe ser del Apoderado Legal o de la Empresa Licitante, independientemente del uso de la Firma Electrónica Avanzada del Servicio de Administración Tributaria o en</p>	<p>Es correcta su apreciación que la firma autógrafa no es aceptada, y la firma electrónica avanzada debe ser de la empresa LICITANTE, conforme al numeral 2. Instrucciones para elaborar la oferta técnica y la oferta económica de la convocatoria que refiere:</p> <p><i>“La Firma Electrónica Avanzada sustituirá la firma autógrafa de los licitantes, proveedores, contratistas, y producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos firmados autógrafamente y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.</i></p> <p><i>Para efecto del párrafo anterior, en caso de que un licitante envíe su proposición sin haber firmado los documentos que identifiquen su proposición (sobre técnico, sobre económico y sobre administrativo-legal) cada sobre con una Firma Electrónica Avanzada válida del LICITANTE (persona física o moral, participante), dicha proposición será desechada, o bien, cuando la firma electrónica empleada corresponde a una persona física o moral con nombre o razón social distinta al LICITANTE (persona física o moral, participante), que presenta la proposición, dicha proposición será desechada.”</i></p> <p>Lo anterior, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 2 fracción XXVIII, el artículo 34 del REGLAMENTO,</p>	<p>Dirección de Recursos Materiales y Servicios (DRMS)</p>

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-078/2022, PARA LA CONTRATACIÓN DE RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO.

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

Nombre del LICITANTE: EVOLUCIONA COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.					
Núm. de pregunta	Página de la convocatoria	Ref. (Número, inciso, etc.)	Pregunta	Respuesta	Área que responde
		MISMAS, DENOMINADO COMPRAINE	su caso la emitida por el INE, para los archivos que genera el sistema y se deben firmar, para efecto de identificar la proposición?	así como los numerales 2. párrafos sexto y séptimo de la convocatoria, además de los numerales 2 fracciones X, XI y XVII, 30 primer párrafo y 33, de los Lineamientos para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública sobre Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios, Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas, denominado COMPRAINE.	
2	38	Anexo 1 Numeral 5.1 Características de la mesa de ayuda	Se especifica, Para la integración de la propuesta técnica, "El Licitante" debe proporcionar una carta emitida por el fabricante donde avale que cuenta con el nivel mínimo Partner Premier y con especialización en Cisco Unified Contact Center Enterprise o Cisco Unified Contact Center Express. Dado que el alcance del presente procedimiento es "Renovación del servicio de mesa de ayuda para la plataforma del Centro de Contacto", entendemos que	Se acepta interpretación y acepta certificación Cisco Gold Provider como acreditación de lo solicitado por el Instituto, sin ser requisito para los demás Licitantes, debido a que la carta solicitada en el numeral 5.1 del Anexo 1 "Especificaciones Técnicas" de la convocatoria, cubre con el requerimiento como comprobación de que el Licitante cuenta con la certificación que le permita dar atención a los requerimientos por parte del Instituto, el cual es obligación por parte del Licitante contar adicionalmente con la especialización Unified Contact Center Enterprise o Cisco Unified Contact.	Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores (DERFE)

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-078/2022, PARA LA CONTRATACIÓN DE RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA PARA LA PLATAFORMA DEL CENTRO DE CONTACTO.

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

Nombre del LICITANTE: EVOLUCIONA COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.					
Núm. de pregunta	Página de la convocatoria	Ref. (Número, inciso, etc.)	Pregunta	Respuesta	Área que responde
			es necesario contar con una especialidad en otorgamiento de servicios como lo es la certificación Cisco Gold Provider, certificación otorgada a los Partners que crean una práctica de éxito y que se basa en las mejores prácticas de ITIL, NOC, entregas de servicios para procesos y gestión de incidentes de clientes de extremo a extremo. ¿Es correcta nuestra interpretación?		

-----FIN DE TEXTO-----

FIRMADO POR: AGUIRRE ROMERO IXCHEL
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 1538447
HASH:
836C23B4C4A0DE93483E58701FAA902B1AA8831E8D0F4B
817D3064B4C3B947B3

FIRMADO POR: GUTIERREZ SANCHEZ MARIA FERNANDA
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 1538447
HASH:
836C23B4C4A0DE93483E58701FAA902B1AA8831E8D0F4B
817D3064B4C3B947B3

FIRMADO POR: CARDIEL CORTES RAUL
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 1538447
HASH:
836C23B4C4A0DE93483E58701FAA902B1AA8831E8D0F4B
817D3064B4C3B947B3