

Contrato abierto de prestación del servicio de “Centro de Atención de llamadas telefónicas en materia de Orientación Jurídica Laboral con Enfoque de Género y Servicio a Grupos en Situación de Vulnerabilidad”, que celebran por una parte el Ejecutivo Federal, a través de la “Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo”, representada en este acto por el Maestro en Derecho Luis Rivera Montes de Oca, en su carácter de Procurador General, a quien en lo sucesivo, se le denominará “**LA PROCURADURÍA**”, y por la otra “Four Faces de México, S.A. de C.V.,” a quien en lo sucesivo, se le denominará, “**EL PROVEEDOR**”, representada en este acto por la C. Gabriela Carolina Escobedo Miramontes, de conformidad con las siguientes declaraciones y cláusulas:

## DECLARACIONES

### 1. “**LA PROCURADURÍA**” declara que:

- 1.1 Es un órgano desconcentrado de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 17 y 40 fracción XII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 2, 35 y 36 fracción I del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 3 del Reglamento de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo.
- 1.2 El Maestro en Derecho Luis Rivera Montes de Oca, Procurador General de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, cuenta con la facultad de autorizar y suscribir convenios y contratos de adquisiciones, arrendamientos, servicios y obra pública que se requieran para cumplir adecuadamente con las funciones encomendadas al órgano de conformidad con lo establecido en los artículos 38 fracción VII del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y 12 fracción XVI del Reglamento de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo; asimismo, acredita su personalidad con el nombramiento expedido el 5 de enero de 2013 por el Secretario del Trabajo y Previsión Social.
- 1.3 Para el cumplimiento de las funciones que le confieren los artículos 530 de la Ley Federal del Trabajo y 3 y 4 del Reglamento de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo requiere de la prestación del servicio de “Centro de Atención de llamadas telefónicas en materia de Orientación Jurídica Laboral, con Enfoque de Género y Servicio a Grupos en Situación de Vulnerabilidad”, de conformidad con las especificaciones descritas en el Anexo 1, el cual rubricado por las partes forma parte integrante del presente contrato.
- 1.4 Se tiene contemplada la erogación derivada del presente contrato en la partida presupuestal “31401 servicio telefónico convencional” de acuerdo a la asignación presupuestal para el año 2013, correspondiente a este órgano desconcentrado según oficio número 511/01.-2013/071, de fecha 11 de enero de 2013, de la Dirección General de Programación y presupuesto de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y memorándum número S.P.P. 108, de fecha 12 de junio de 2013, de la Subdirección de Programación y Presupuesto de “**LA PROCURADURÍA**”.
- 1.5 El presente contrato, se adjudicó mediante el procedimiento de adjudicación directa con fundamento en el artículo 41 fracción III de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, previo dictamen del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en la Sesión Extraordinaria número 08-2013, celebrada el 28 de junio de 2013 y de conformidad con el oficio No. S.A.-2013/113 de fecha 28 de junio de 2013, de la Subdirección de Adquisiciones de “**LA PROCURADURÍA**”.
- 1.6 Para los efectos legales de este contrato, señala como domicilio el ubicado en Doctor José María Vértiz número 211, Colonia Doctores, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06720, México, Distrito Federal.
- 1.7 Su Registro Federal de Contribuyentes es: PFD750602I25.

### 2 “**EL PROVEEDOR**” declara que:

- 2.1 *Eliminado un párrafo con tres renglones, con fundamento legal en términos de la fracción I del artículo 14 y 18 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, por contener datos personales protegidos para su difusión, distribución o comercialización por la citada Ley.*
- 2.2 *Eliminado un párrafo con cinco renglones, con fundamento legal en términos de la fracción I del artículo*

*14 y 18 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, por contener datos personales protegidos para su difusión, distribución o comercialización por la citada Ley.*

- 2.3 Tiene capacidad jurídica para contratar y reúne las condiciones técnicas y económicas suficientes y necesarias para obligarse a la prestación de los servicios objeto del presente contrato, además de contar con los permisos, licencias y autorizaciones necesarias de conformidad con la legislación aplicable, para hacer uso de los bienes y técnicas de que se vale para la prestación del servicio objeto del presente contrato.
- 2.4 Dentro de su objeto social, se encuentra entre otros; prestar servicios de atención telefónica de generación y recepción de llamadas, así como servicios integrales de mercadotecnia y servicios de correo directo, correo electrónico y las nuevas tecnologías de comunicación que se presenten en el mercado, incluyendo cualquier actividad necesaria y correlacionada para el cumplimiento de dichas actividades.
- 2.5 *Eliminado un párrafo con un renglón, con fundamento legal en términos de la fracción I del artículo 14 y 18 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, por contener datos personales protegidos para su difusión, distribución o comercialización por la citada Ley.*
- 2.6 Su representante legal declara, bajo protesta de decir verdad, que formaliza este documento con la seguridad de que en la empresa que representa, ninguno de los socios, directivos, empleados, se encuentran en los supuestos previstos en los artículos, 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- 2.7 *Eliminado un párrafo con tres renglones, con fundamento legal en términos de la fracción I del artículo 14 y 18 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, por contener datos personales protegidos para su difusión, distribución o comercialización por la citada Ley.*

En virtud de las declaraciones antes expresadas, las partes están de acuerdo con celebrar el presente contrato, sujetándose a las estipulaciones contenidas en las siguientes:

#### CLÁUSULAS:

**PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO:** “LA PROCURADURÍA”, encomienda a “EL PROVEEDOR” y éste, acepta llevar a cabo la prestación del servicio de “Centro de Atención de Llamadas Telefónicas en Materia de Orientación Jurídica Laboral, con Enfoque de Género y Servicio a Grupos en situación de Vulnerabilidad” de acuerdo con las necesidades de llamadas que requieran los usuarios de “LA PROCURADURÍA” y conforme a la descripción de los servicios contenida en el Anexo 1, el cual, rubricado por las partes forma parte integrante de este instrumento.

**SEGUNDA.- LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:** “EL PROVEEDOR”, prestará los servicios en sus propias instalaciones mediante la atención telefónica de usuarios.

**TERCERA.- MONTO DEL CONTRATO:** El monto total del presente contrato es mínimo de **\$689,655.17 (Seiscientos ochenta y nueve mil seiscientos cincuenta y cinco pesos 17/100 M.N.)** más **\$110,344.83 (Ciento diez mil trescientos cuarenta y cuatro pesos 83/100 M.N.)** de I.V.A., dando un total de **\$800,000.00 (Ochocientos mil pesos 00/100 M.N.)** y máximo de **\$1 724,137.93 (Un millón setecientos veinticuatro mil ciento treinta y siete pesos 93/100 M.N.)**, más **\$275,862.07 (Doscientos setenta y cinco mil ochocientos sesenta y dos pesos 07/100 M.N.)** de I.V.A., dando un total de **\$2,000,000.00 (Dos millones de pesos 00/100 M.N.)**. Dichos montos incluyen la remuneración o pago total fijo a “EL PROVEEDOR” por todos los gastos directos e indirectos que origine el servicio, la utilidad y en su caso, el costo de obligaciones adicionales, por lo que “EL PROVEEDOR”, no podrá reclamar algún otro pago adicional.

El costo unitario por hora estación de trabajo es de **\$58.94 (Cincuenta y ocho pesos 94/100 M.N.)** más I.V.A y permanecerá fijo durante la vigencia del presente contrato.

**CUARTA.** *Eliminado un párrafo con ocho renglones, con fundamento legal en términos de la fracción I del artículo 14 y 18 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, por contener datos personales protegidos para su difusión, distribución o comercialización por la citada Ley.*

Para el pago respectivo, **"EL PROVEEDOR"**, deberá presentar su factura dentro de los cinco días hábiles siguientes al mes que se factura, en horario de las 10:00 a las 14:00 horas de lunes a viernes. La factura deberá contener los requisitos fiscales determinados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la validación de los Titulares de la Coordinación de Planeación y Proyectos Estratégicos y de la Subdirección de Informática de **"LA PROCURADURÍA"**, la autorización del Titular de la Dirección de Administración, el desglose del I.V.A., y los descuentos que se otorguen a **"LA PROCURADURÍA"**. En caso de que **"EL PROVEEDOR"** no entregue en el tiempo señalado la factura o ésta no se encuentre debidamente requisitada, el plazo para el pago empezará a correr a partir de la presentación correcta de la misma.

Los pagos que haga **"LA PROCURADURÍA"**, cubren cualquier clase de gastos, impuestos, derechos, contribuciones fiscales o cualquier contraprestación a favor de **"EL PROVEEDOR"** que se generen con motivo de la celebración o cumplimiento del presente contrato por lo que **"EL PROVEEDOR"**, no podrá reclamar algún otro pago adicional.

El pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar, en su caso, por concepto de penas convencionales.

**"LA PROCURADURÍA"**, no pagará comisiones por ningún concepto ni otorgará anticipo alguno a **"EL PROVEEDOR"**.

**QUINTA.- PLAZO DE EJECUCIÓN:** **"EL PROVEEDOR"**, se obliga a iniciar los servicios objeto del presente contrato el **1 de julio de 2013** como plazo máximo de conclusión el **31 de diciembre de 2013** salvo que concurra el supuesto previsto en la cláusula séptima, segundo párrafo del presente contrato.

**SEXTA.- VIGENCIA:** Ambas partes aceptan que la vigencia del presente contrato será forzosa para **"EL PROVEEDOR"** y voluntaria para **"LA PROCURADURÍA"**, la cual comprenderá del día **1 de julio de 2013 al 31 de diciembre de 2013**, comprometiéndose **"EL PROVEEDOR"** a que cualquier reclamación por parte **"LA PROCURADURÍA"**, después de concluida la vigencia del contrato, será atendida con toda oportunidad.

**SÉPTIMA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA:** Con fundamento en lo establecido en el artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"LA PROCURADURÍA"**, podrá dar por terminado anticipadamente el contrato sin responsabilidad alguna a su cargo. En este supuesto **"LA PROCURADURÍA"**, comunicará por escrito a **"EL PROVEEDOR"** con quince días naturales de anticipación a la fecha en que surtirá efectos dicha terminación.

Asimismo, cuando dentro de la vigencia del presente contrato se llegara a adjudicar por otro diverso procedimiento el contrato para el sector laboral, deberá darse por terminado anticipadamente este instrumento, sin perjuicio para **"LA PROCURADURÍA"**.

**OCTAVA.- FORMA DE PRESTAR EL SERVICIO:** **"EL PROVEEDOR"**, se obliga a prestar el servicio a que se refiere la cláusula primera, en los términos descritos en el Anexo 1 del presente contrato.

**NOVENA.- GARANTÍA DE LOS SERVICIOS:** **"EL PROVEEDOR"**, garantiza que la prestación de los servicios se realizará con calidad y de manera ininterrumpida, en el periodo de vigencia del presente contrato.

**DÉCIMA.- CESIÓN DE DERECHOS:** Los derechos y obligaciones que se deriven del presente contrato no podrán cederse en forma parcial ni total a favor de cualquier otra persona, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con el consentimiento de **"LA PROCURADURÍA"** con fundamento en el último párrafo del artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA PRIMERA.- VICIOS OCULTOS, DOLO O MALA FE:** **"EL PROVEEDOR"**, se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los vicios ocultos, dolo o mala fe en la prestación de los servicios.

**DÉCIMA SEGUNDA.- SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO:** “LA PROCURADURÍA”, podrá suspender en cualquier momento y de manera temporal en todo o en parte el servicio contratado, sin que ello implique la terminación definitiva. El presente contrato, podrá continuar produciendo todos sus efectos legales una vez que hayan desaparecido las causas que motivaran dicha suspensión.

**DÉCIMA TERCERA.- SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN:** “LA PROCURADURÍA”, tendrá la facultad de supervisar y verificar en todo tiempo en la forma que estime conveniente, si los servicios objeto de este contrato se están llevando a cabo por “EL PROVEEDOR”, conforme a los términos convenidos o instrucciones emitidas por “LA PROCURADURÍA”. Para tal fin designa al Lic. Francisco José Martínez, Titular de la Coordinación de Planeación y Proyectos Estratégicos y al Lic. Elías Jaime Pott León, Subdirector de Informática, como áreas responsables de la administración y seguimiento de los servicios a que se refiere este instrumento. “EL PROVEEDOR”, se obliga a cumplir puntualmente las instrucciones que reciba de “LA PROCURADURÍA”, a proporcionarle los datos, la información y las facilidades por ella requeridas para realizar la mencionada supervisión y verificación, así como hacer de su conocimiento cualquier hecho o circunstancia que pueda dañar la ejecución de los servicios. “EL PROVEEDOR” se obliga a subsanar las deficiencias detectadas por “LA PROCURADURÍA”, dentro del término establecido en el Anexo 1 del presente contrato.

El Lic. Francisco José Martínez, Titular de la Coordinación de Planeación y Proyectos Estratégicos y el Lic. Elías Jaime Pott León, Subdirector de Informática, considerarán recibidos y aceptados a su entera satisfacción, los servicios objeto del presente contrato, una vez que “EL PROVEEDOR” realice la prestación del servicio conforme a las condiciones establecidas en el Anexo 1 del presente instrumento jurídico. En tanto esta condición no se cumpla, “EL PROVEEDOR”, estará conforme que la prestación de sus servicios se tendrá por no recibida.

**DÉCIMA CUARTA.- RESPONSABILIDAD LABORAL:** “EL PROVEEDOR”, será el único patrón del personal que ocupe con motivo de los servicios materia del contrato, manifestando que cuenta con los elementos propios y suficientes para responsabilizarse de las obligaciones derivadas de las relaciones de trabajo. En consecuencia, es el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social y en responder de todas las reclamaciones que sus trabajadores presentaren en su contra o en contra de “LA PROCURADURÍA”, en relación con los servicios materia del presente contrato.

“EL PROVEEDOR”, deberá presentar bimestralmente ante la Coordinación de Planeación y Proyectos Estratégicos, dentro de los primeros cinco días hábiles del bimestre correspondiente, las constancias de cumplimiento del pago de cuotas al Instituto Mexicano del Seguro Social durante el plazo de vigencia del presente contrato.

**DÉCIMA QUINTA.- CAUSAS DE RESCISIÓN:** Serán causas de rescisión del presente contrato, sin responsabilidad de “LA PROCURADURÍA”, si “EL PROVEEDOR”:

- a) No inicia la prestación de los servicios objeto de este contrato en la fecha convenida;
- b) No realiza los servicios de conformidad con lo establecido en el presente contrato y su anexo, o bien cuando sin motivo justificado, no acata las instrucciones de “LA PROCURADURÍA”;
- c) Suspende injustificadamente los servicios o se niega a reponer alguna parte de ellos que hubieren sido rechazados como defectuosos por “LA PROCURADURÍA”;
- d) Por cualquier causa deja de tener la capacidad técnica y los elementos necesarios para proporcionar el servicio objeto de este contrato;
- e) Cede a terceras personas los derechos u obligaciones derivados del presente contrato, en forma parcial o total, excepto el derecho de cobro, en cuyo caso se debe contar con el consentimiento de “LA PROCURADURÍA”;
- f) No proporciona a “LA PROCURADURÍA” las facilidades y datos necesarios para la inspección, vigilancia y supervisión de los servicios objeto de este contrato;

- g) Cuando una autoridad competente lo declare en concurso mercantil, o exista alguna figura análoga que afecte su patrimonio, en forma tal que le impida cumplir con sus obligaciones contraídas en virtud de este contrato;
- h) Los documentos o manifestaciones presentados por **“EL PROVEEDOR”** en el procedimiento de adjudicación señalado en la Declaración 1.5 del presente contrato resultan falsos (as);
- i) **“EL PROVEEDOR”** incumple con las obligaciones establecidas en el presente contrato;
- j) **“EL PROVEEDOR”** no entregue a entera satisfacción de **“LA PROCURADURÍA”** la reposición o sustitución de los servicios que ésta hubiere devuelto, dentro del tiempo señalado para la reposición o el plazo adicional para la sustitución;
- k) No presenta a **“LA PROCURADURÍA”** la garantía de cumplimiento al contrato en un plazo máximo de diez días naturales posteriores a la firma de este instrumento jurídico;
- l) El importe de las penalizaciones rebasan el monto de la garantía de cumplimiento;
- m) En caso de incurrir **“EL PROVEEDOR”** en impericia, dolo o error causado por sus empleados y que represente o se traduzca en un daño o perjuicio en contra de **“LA PROCURADURÍA”** y/o los usuarios del servicio de “Centro de Atención de llamadas telefónicas en materia de Orientación Jurídica Laboral, con Enfoque de Género y Servicio a Grupos en situación de Vulnerabilidad”, que le sean canalizados,
- n) En general, por cualquier otro incumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente contrato, así como las que se deriven de la convocatoria de licitación y sus anexos que normaron el procedimiento señalado en la declaración 1.6.

**DÉCIMA SEXTA.- PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN:** **“LA PROCURADURÍA”**, podrá rescindir el presente contrato sin necesidad de declaración judicial previa, en caso de que **“EL PROVEEDOR”** incumpla con cualesquiera de las obligaciones estipuladas y/o inherentes a la naturaleza del mismo, por lo que si **“EL PROVEEDOR”** incurre en cualesquiera de las causas a que se refiere la cláusula anterior, **“LA PROCURADURÍA”**, podrá optar por la rescisión del presente contrato o bien exigir su cumplimiento por la vía judicial. En caso de optar por la rescisión del contrato, se procederá conforme al procedimiento señalado en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO:** **“EL PROVEEDOR”**, se obliga a garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato mediante fianza expedida por compañía autorizada a favor de la Tesorería de la Federación por un importe equivalente al diez por ciento del monto máximo mencionado en la cláusula tercera del presente contrato sin incluir I.V.A. La fianza será presentada por **“EL PROVEEDOR”** en un plazo de diez días naturales posteriores a la firma de este contrato.

La fianza deberá contener además las siguientes estipulaciones:

- a).- Referencia de que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato;
- b).- la información correspondiente al número de contrato, su fecha de firma así como la especificación de las obligaciones garantizadas;
- c).- El señalamiento de la denominación o nombre del proveedor o fiado;
- d).- La condición de que la vigencia de la fianza deberá quedar abierta para permitir que cumpla con su objetivo, de forma tal que no podrá establecerse o estipularse plazo alguno que limite su vigencia, lo cual no debe confundirse con el plazo para el cumplimiento de las obligaciones previsto en el contrato y actos administrativos garantizados;

- e).- Que la fianza, estará vigente durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se pronuncie resolución definitiva por autoridad competente, salvo que las partes se otorguen el finiquito, 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. Asimismo, esta fianza permanecerá en vigor aun en los casos en que la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo otorgue prórrogas o esperas al proveedor o fiado para el cumplimiento de sus obligaciones;
- f).- La Institución de fianzas acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en ley Federal de Instituciones de Fianzas, para la efectividad de las fianzas, procedimiento al que también se sujetará para el caso del cobro de intereses que prevé el artículo 95 Bis del mismo ordenamiento legal, por pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida,
- g).- Que para liberar la fianza, será requisito indispensable la manifestación expresa y por escrito de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo.

**DÉCIMA OCTAVA.- NULIDAD DEL CONTRATO:** Será causa de nulidad de pleno derecho del presente contrato, cuando **“EL PROVEEDOR”** se encuentre en el supuesto señalado en la declaración 2.6.

**DÉCIMA NOVENA.- PENA CONVENCIONAL Y DEDUCCIONES:** Si **“EL PROVEEDOR”** incumple las obligaciones derivadas del presente contrato, incurre en algún atraso en los plazos establecidos para la prestación de los servicios, o no cumple con los parámetros de medición o aspectos generales contratados; **“LA PROCURADURÍA”** aplicará las penas convencionales y deducciones al pago por cada día natural de retraso o por servicio mal prestado, según sea el caso, hasta el día en que **“EL PROVEEDOR”** cumpla con la obligación.

Las deducciones serán descontadas de las facturas pendientes de pago. Las penas convencionales y deducciones no deberán exceder el monto del 10% establecido en la garantía de cumplimiento del contrato, en cuyo caso se procederá a la rescisión del contrato y se hará efectiva la garantía de cumplimiento del mismo.

Las penas convencionales que se aplicarán serán las siguientes:

- I. En caso de incumplimiento de el proveedor a las obligaciones derivadas del contrato, **“LA PROCURADURIA”** aplicará una pena convencional del 1% de la parte incumplida del contrato, por cada día natural de atraso en la entrega de los servicios y su tope máximo será el monto total de la póliza de fianza o garantía, en cuyo caso, procederá la rescisión del contrato;
- II. 1% (uno por ciento) sobre el importe total de la factura mensual por exceder del 5% de rotación del personal;
- III. 1% (uno por ciento) sobre el importe total de la factura mensual por exceder el 3% de ausentismo en promedio mensual del personal de operación;
- IV. 1% (uno por ciento) sobre el importe total de la factura mensual por cada reporte que no entregue en el envío puntual de los reportes;
- V. 1% (uno por ciento) sobre el importe total de la factura mensual por no cumplir al 100% con la entrega de los CD's en la fecha y hora estipulada;
- VI. 1% (uno por ciento) sobre el importe total de la factura mensual por cada ocasión en que no se cumpla con el reemplazo de un equipo en el tiempo establecido;
- VII. 1% (uno por ciento) sobre el importe total de la factura mensual por cada día hábil de atraso en el remplazo de un agente;
- VIII. 1% (uno por ciento) sobre el importe total de la factura mensual por cada hora en que falte el monitoreo remoto contado a partir del reporte de la PROFEDET;
- IX. 1% (uno por ciento) sobre el importe total de la factura mensual por cada día en que se exceda el 1% de abandono de llamadas entrantes,

- X. 1% (uno por ciento) sobre el importe total de la factura mensual por cada ocasión en que no se cumpla con el plan de contingencia establecido,
- XI. 1% (uno por ciento) por cada minuto que rebasa el siguiente parámetro: Si el promedio mensual de las llamadas rebasa los 7 ó 10 minutos y no son validados por la Subdirección de Informática como necesarios después de la revisión de las grabaciones y servicios.

Las deducciones que se aplicarán serán las siguientes:

- I. En caso de que hubiese una interrupción del servicio por una hora continua o discontinua en un día o más, la deducción será del 2% (dos por ciento), calculada sobre el monto del promedio diario de facturación de ese mes, por cada hora o fracción en que ocurra.
- II.- En caso de presentar fallas en el servicio, únicamente se pagarán las horas del servicio prestado.

El cálculo de las penalizaciones se realizará a mes vencido y su aplicación será de acuerdo a lo indicado en esta cláusula.

En estos casos **"LA PROCURADURÍA"**, comunicará por escrito tal situación a **"EL PROVEEDOR"** para que en un término máximo de cinco días hábiles contados a partir del siguiente a su notificación, efectúe el pago de la pena convencional en moneda nacional y redondeada a pesos, mediante el esquema de pago electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos denominado *"e5cinco"*, a través de ventanilla bancaria o pago electrónico, requisitando para ello el formato *"Hoja de Ayuda para el pago en ventanilla bancaria, Derechos Productos y Aprovechamientos 01-501"* el cual esta disponible en la página de Internet de **"LA PROCURADURÍA"**, en la dirección electrónica: <http://www.profedet.gob.mx/profedet/pageelectronico.html> debiendo entregar a la Dirección de Administración de **"LA PROCURADURÍA"**, el original del recibo bancario con sello digital, como comprobante del pago realizado. Se entenderá que **"EL PROVEEDOR"** no ha cumplido con los requisitos de exigibilidad de pago, si no entrega correctamente su factura o en su caso el recibo bancario con sello digital anteriormente indicado.

**VIGÉSIMA.- CONFIDENCIALIDAD:** en virtud de la trascendencia e importancia que representan para **"LA PROCURADURÍA"** los servicios proporcionados por **"EL PROVEEDOR"**, éste se compromete cabalmente a observar y actuar con discreción y confidencialidad respecto a los datos, estadísticas e información que por motivo de la prestación de los servicios materia del presente contrato, pudiera llegar a conocer, por lo que se compromete a:

- a). Utilizar toda la información a que tenga acceso o generada con motivo del servicio, únicamente para prestar el servicio objeto de este contrato;
- b). Limitar la revelación de la información y documentación a que tenga acceso, únicamente a las personas que dentro de su propia organización se encuentren autorizadas para conocerla, haciéndose responsable del uso que dichas personas puedan hacer de la misma;
- c). No hacer copias de la información, sin la autorización por escrito de **"LA PROCURADURÍA"**;
- d). No revelar a ningún tercero la información sin la previa autorización por escrito de **"LA PROCURADURÍA"**,
- e). Una vez concluida la vigencia del presente contrato, **"EL PROVEEDOR"** entregará a **"LA PROCURADURÍA"** todo el material que contenga la información confidencial recabada o que le haya sido proporcionada por **"LA PROCURADURÍA"**.

**"EL PROVEEDOR"**, se obliga a darle el mismo tratamiento y nivel de confidencialidad a toda aquella documentación e información recopilada o a la que tenga acceso durante o con motivo del objeto de este contrato.

**"EL PROVEEDOR"**, igualmente conviene en limitar el acceso a dicha información confidencial a sus empleados o representantes a quienes en forma razonable podrá dar acceso; sin embargo, necesariamente los hará

partícipes y obligados solidarios con él mismo, respecto de sus obligaciones de confidencialidad contraídas en virtud de este contrato, comprometiéndose a realizar esfuerzos razonables para que dichas personas observen y cumplan lo estipulado en esta cláusula. Cualquier persona que tuviere acceso a dicha información deberá ser advertida de lo convenido en este contrato.

Las obligaciones de confidencialidad contraídas por **“EL PROVEEDOR”** en virtud de este contrato subsistirán ininterrumpida y permanentemente con toda fuerza y vigor aún después de terminado o vencido el plazo del presente contrato.

En caso de violación o incumplimiento a las obligaciones estipuladas en esta cláusula, **“EL PROVEEDOR”**, acepta que pagará los daños y perjuicios que se ocasionen a **“LA PROCURADURÍA”** y/o a los usuarios del servicio de “Centro de Atención de llamadas telefónicas en materia de Orientación Jurídica Laboral, con Enfoque de Género y Servicio a Grupos en situación de Vulnerabilidad”.

**VIGÉSIMA PRIMERA.- INDEMNIZACIÓN:** **“EL PROVEEDOR”**, acepta expresamente que tanto durante el plazo de ejecución de este contrato como después de su expiración, indemnizará a **“LA PROCURADURÍA”** y/o a los usuarios del servicio de “Centro de Atención de llamadas telefónicas en materia de Orientación Jurídica Laboral, con Enfoque de Género y Servicio a Grupos en situación de Vulnerabilidad” por cualquier daño o perjuicio que resulte o se derive de un acto ilícito, negligencia o violación del contrato por parte de **“EL PROVEEDOR”** o de su personal designado para la realización del objeto del presente contrato, así como de las acciones, juicios, demandas, costos y reclamaciones que se originen como resultado de dichos actos.

De conformidad con lo previsto en el artículo 1910 del Código Civil Federal, **“EL PROVEEDOR”**, manifiesta que será el único responsable frente a los usuarios del servicio de “Centro de Atención de llamadas telefónicas en materia de Orientación Jurídica Laboral, con Enfoque de Género y Servicio a Grupos en situación de Vulnerabilidad”, que le sean canalizados, por la impericia, dolo o error que puedan causar sus empleados y que represente o se traduzca en un daño o perjuicio en contra de aquéllos, por lo que estará obligado a repararlo, sin perjuicio de lo dispuesto para tal efecto por los preceptos del Código Civil Federal.

**“EL PROVEEDOR”**, manifiesta que en caso de que se vea obligado a reparar el daño causado, se sujetará a lo dispuesto para tal efecto, en el artículo 1915 del Código Civil Federal.

**“EL PROVEEDOR”**, manifiesta que para el caso de que diera lugar a la reparación del daño, éste responderá frente a la víctima, de conformidad con lo previsto por el artículo 1924 del Código Civil Federal en los términos y condiciones que han quedado señalados a lo largo del presente documento, por lo que expresamente reconoce que para tal efecto, no existe responsabilidad subsidiaria o solidaria, susceptible de ser imputada a **“LA PROCURADURÍA”**.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.- PROPIEDAD:** Queda expresamente estipulado que los derechos de autor u otros derechos exclusivos que se deriven del presente contrato, son propiedad de **“LA PROCURADURÍA”**.

**VIGÉSIMA TERCERA.- SUBCONTRATACIÓN:** **“LA PROCURADURÍA”**, no acepta la subcontratación de los servicios objeto del presente contrato.

**VIGÉSIMA CUARTA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO:** Durante la vigencia del presente contrato, **“LA PROCURADURÍA”**, podrá modificar el mismo, dando aviso por escrito con por lo menos tres días naturales de anticipación a **“EL PROVEEDOR”** y éste se obliga a dar cumplimiento a dichas modificaciones. Cualquier modificación al contrato deberá formalizarse por escrito, en términos de lo dispuesto en los artículos 47 y 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**VIGÉSIMA QUINTA.- INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN:** **“EL PROVEEDOR”**, asume la obligación de proporcionar a la Secretaría de la Función Pública y/o al Órgano Interno de Control en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, la información y/o documentación relacionada con el presente contrato, que le sea solicitada, en términos de lo previsto en el artículo 68-A del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**VIGÉSIMA SEXTA.- LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN:** Todo lo no expresamente previsto en el presente contrato se regirá por las disposiciones establecidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del



Sector Público, el Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Código Civil Federal y en la normatividad de carácter federal aplicable, siendo nulo de pleno derecho cualquier acto realizado en contravención a las mismas, sometiéndose las partes en caso de conflictos judiciales a los tribunales competentes con residencia en México, Distrito Federal, renunciando a la competencia jurisdiccional que les pudiera corresponder por razón de su domicilio presente o futuro.

El presente contrato se firma en tres tantos, en México, Distrito Federal, el día 12 de julio de 2013.

**“EL PROVEEDOR”**

**“LA PROCURADURÍA”**

---

**Lic. Gabriela Carolina Escobedo Miramontes.**

---

**Mtro. en D. Luis Rivera Montes de Oca.  
Procurador General de la Procuraduría Federal  
de la Defensa del Trabajo.**

**“Área Administradora del Contrato”**

---

**Lic. Francisco José Martínez García.  
Coordinador de Planeación y Proyectos  
Estratégicos.**

---

**Lic. Elías Jaime Pott León.  
Subdirector de Informática.**

Las firmas que anteceden forman parte del contrato No. C-81-2013 de prestación del servicio de “Centro de Atención de llamadas telefónicas en materia de Orientación Jurídica Laboral con Enfoque de Género y Servicio a Grupos en situación de Vulnerabilidad”, de fecha 12 de julio de 2013, celebrado entre la “Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo” y “Four Faces de Mexico, S.A. de C.V.,” por un monto máximo total de **\$1 724,137.93 (Un millón setecientos veinticuatro mil ciento treinta y siete pesos 93/100 M.N.)**, más **\$275,862.07 (Doscientos setenta y cinco mil ochocientos sesenta y dos pesos 07/100 M.N.)** de I.V.A., dando un total de **\$2,000,000.00 (Dos millones de pesos 00/100 M.N)** con una vigencia del 1 de julio al 31 de diciembre de 2013.

**ANEXO 1 DEL CONTRATO C-81-2013  
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS**

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS A SUMINISTRAR.**

“**EL PROVEEDOR**”, proveerá la infraestructura para que “**LA PROCURADURÍA**” cumpla con el objetivo que tiene encomendado por mandato de ley, la procuración de justicia laboral en defensa de los trabajadores de forma gratuita, expedita honesta y cálida.

“**EL PROVEEDOR**”, en su centro de atención de llamadas telefónicas, operará a través del servicio gratuito 01 800 provisto por “**LA PROCURADURÍA**” a nivel nacional para atender a las y los trabajadores que así lo requieran, por lo que la canalización incluye el enrutamiento a las 47 oficinas de representación de la institución y todas aquellas que pudiera llegar a tener ubicadas en las principales ciudades de la República Mexicana.

La marcación a cada ciudad, se hará utilizando la comunicación que hoy utiliza “**LA PROCURADURÍA**” con el equipo ALCATEL 4400.

“**EL PROVEEDOR**”, proveerá el servicio que “**LA PROCURADURÍA**”, requiere para establecer este centro de atención de llamadas telefónicas, consistente en la infraestructura, personal, sistemas, procesos y todos los elementos necesarios para la captación, contención y canalización de llamadas de los usuarios, así como el enlace de éstos con la institución, mediante la instalación de los equipos y software requeridos para interactuar con el conmutador Alcatel 4400, propiedad de “**LA PROCURADURÍA**” y el registro en el módulo de asistencia de llamadas Sistema Integral de la Defensa del Trabajo (SIPRODET).

La provisión de todos y cada uno de los recursos necesarios para garantizar la conectividad y la interacción está incluida en la solución que presenta “**EL PROVEEDOR**”, en su propuesta, incluyendo los servicios de grabación y monitoreo de las llamadas que serán responsabilidad de “**EL PROVEEDOR**”, durante toda la vigencia del contrato.

“**EL PROVEEDOR**”, dará las facilidades para la supervisión del contrato al Titular de la Coordinación de Planeación y Proyectos Estratégicos de “**LA PROCURADURÍA**” y su equipo de trabajo, apoyado en un equipo de trabajo conformado por diversas áreas de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).

#### **OBJETIVO DEL SERVICIO.**

“**EL PROVEEDOR**”, proporcionará el servicio necesario para cumplir el objetivo de captar llamadas telefónicas de usuarios que manifiesten encontrarse en conflictos laborales, atenderlos y en su caso, canalizarlos hacia los servicios de apoyo especializado de “**LA PROCURADURÍA**” o las instancias de solución competentes, a través de personal con formación jurídica laboral, capacitado para atender a los usuarios vía telefónica, con un trato amable y una orientación eficiente.

Los principales resultados serán:

- Proveer atención inmediata de orientación a la solicitud de los trabajadores por un medio moderno, económico, rápido, con cobertura nacional y medible;
- Garantizar la prestación de un servicio con estricto apego al derecho;
- Proveer seguridad en la canalización de los trabajadores, sus beneficiarios y sindicatos a los servicios institucionales de asesoría, representación jurídica y de medios alternos para la resolución de conflictos laborales, cuando éstos los requieran;
- Representar un impacto directo en el ahorro de transporte público y privado de los trabajadores al recibir la información básica antes de trasladarse a alguna representación de “**LA PROCURADURÍA**” para iniciar su demanda;
- Asegurar la certidumbre de los usuarios de presentarse a la institución adecuada para resolver un conflicto laboral;
- Proveer la ubicación inmediata del punto más cercano para atención personalizada,
- Proveer el apoyo informativo necesario para acudir a las instancias competentes para hacer valer sus derechos. Canalizarles a las instancias gratuitas de apoyo y ofrecer la orientación en un clima de calidad, trato humano y calidez en el servicio. Entregar a la institución elementos objetivos y medibles de los servicios brindados.

## 2.- RESUMEN DE SERVICIOS SUMINISTRADOS

“EL PROVEEDOR” proveerá los siguientes servicios:

Los cuales son los procesos operativos que tendrán que ser ejecutados por “El Centro de atención Telefónica.” que a continuación se mencionan:

- Las estaciones de trabajo equipadas con tecnología de call center dispuestas en una sola área de trabajo, en donde se identifica al supervisor fácilmente, se tendrá un supervisor de la posición 1 a la 10 y un segundo supervisor de las posiciones 11 a la 20. Se iniciará con 5 posiciones y un supervisor, el incremento será de conformidad al punto 5 “Esquema de Operación del Servicio”,
- Sistema IVR (Interactive Voice Response), el cual dará información básica al trabajador antes de que le conteste un operador. Resulta útil también dentro de las modalidades de saturación y en llamadas fuera de horario de operación y fines de semana. “**LA PROCURADURÍA**”, en su momento, proveerá la información básica.
  - **El IVR**, cuenta una opción para la atención y canalización de quejas sobre este servicio, por lo que deberá estar conectado a la línea de atención de “**LA PROCURADURÍA**”, extensión 4544, para que se analice la queja y se estime su procedencia. La conexión será vía el conmutador ALCATEL 4400, se explica con detalle la interconexión **en el Anexo A** presentado por “**EL PROVEEDOR**” dentro del procedimiento de adjudicación señalado en la Declaración 1.6 del presente contrato.
- Servicio “Inbound”, basado en un número 01-800 911 STPS (7877) gratuito, propiedad de “**LA PROCURADURÍA**” y que conservará en todo momento;
- Servicio de “Outbound”. Para la atención de usuarios fuera del horario regular, se contará con buzón nocturno para proveer un mensaje en el IVR, de modo que el usuario deje sus datos (nombre, lugar de origen y teléfono para contactarlo) y al día siguiente hábil, el Gerente de Operaciones y de Calidad asigne operadores para que llamen al teléfono;
- Con el propósito de atender la cobertura y poder realizar las labores de promoción que se requieren, “**EL PROVEEDOR**” recibirá de “**LA PROCURADURÍA**” la lista de llamadas hacia el exterior (outbound) para un determinado grupo de destinatarios que “**LA PROCURADURÍA**” seleccionará y con el cual podrá promover sus servicios de orientación, asesoría, conciliación y representación jurídica;
- “**EL PROVEEDOR**”, proporcionará los servicios de grabación de las llamadas en los términos que se precisan en el numeral 4 “Esquema de Operación del Servicio” para verificar la calidad de la atención brindada;
- “**EL PROVEEDOR**”, tiene cámaras de video en sus instalaciones, las cuales cuentan con conexión a Internet en el lugar físico donde los operadores el servicio;
- “**EL PROVEEDOR**”, cuenta con el servicio de videoconferencia como herramienta alterna en reuniones administrativas que no requieran la presencia del personal de PROFEDET en las instalaciones del “Centro de Atención de Llamadas Primario”,
- “**EL PROVEEDOR**”, garantiza que en todo momento el servicio brindado por “el centro de atención de llamadas” los derechos laborales de los trabajadores beneficiarios y sindicatos, en el entendido que cualquier conducta o información que no los garantice, “**LA PROCURADURÍA**”, procederá con lo establecido en el inciso m de la cláusula décima quinta del presente contrato.

## 3.- UBICACIÓN DE “EL CENTRO” “PRIMARIO” Y “SECUNDARIO”.

**“EL PROVEEDOR”**, cuenta con dos centros, uno en la Ciudad de Zacatecas (Primario), con domicilio Avenida de los Deportes 304, Colonia Fraccionamiento del Valle, C.P. 98060, Zacatecas, Zacatecas y otro en Acapulco, (secundario) ubicación en Avenida Farallón No. 162, Fraccionamiento Farallón del Obispo, C.P. 39680 Acapulco, Guerrero. En caso de contingencia se da el desborde del servicio de un centro a otro y se cuenta con mecanismos espejo y de redundancia que permiten enfrentar problemas técnicos y operativos.

#### **CENTROS FUERA DEL ÁREA METROPOLITANA DE LA CIUDAD DE MÉXICO.**

Para **“LA PROCURADURÍA”**, es necesario estar en contacto permanente en la operación del servicio con **“EL PROVEEDOR”**, técnica y administrativamente. Esto requiere que personal de **“LA PROCURADURÍA”** y su equipo de trabajo, conformado por diversas áreas de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), se traslade para visitas de supervisión y reuniones mensuales a las instalaciones del “El Centro” principal de **“EL PROVEEDOR”**, es por eso que al no estar ubicado “El Centro” primario el D.F. o área metropolitana de la Ciudad de México, **“EL PROVEEDOR”**, consideró en su proposición económica la inclusión de los gastos de traslado y hospedaje de las visitas de supervisión y reuniones de trabajo periódicas, incluyendo aquellas que tengan por objeto la resolución de inconsistencias de la información que deban resolverse en el centro primario.

Durante la vigencia del contrato, se estiman visitas mensuales de una a dos personas máximo, además de las de supervisión por inconsistencia en la información y/o operación del “El Centro”. Cuando se trate de reuniones de tipo administrativo o reuniones que no tengan por objeto verificar la operación, se llevarán a cabo en las oficinas de **“EL PROVEEDOR”** en la Ciudad de México, con dirección **en Miguel Noreña #60, Colonia San Jose Insurgentes, CP. 03900** o en las de **“LA PROCURADURÍA”**.

#### **4. CARACTERÍSTICAS OPERATIVAS.**

La capacidad de **“EL PROVEEDOR”**, soporta el propósito del servicio para captar conflictos laborales, contenerlos dando la orientación necesaria y suficiente clasificarlos por competencia y en caso necesario, canalizar a los usuarios a las instancias correspondientes.

Las llamadas de orientación que requieran asesoría jurídica laboral y/o representación jurídica, funciones que se atienden exclusivamente en **“LA PROCURADURÍA”**, serán canalizadas por **“EL PROVEEDOR”** a la mesa de servicio instalada en las oficinas centrales ubicadas en el DF o a las oficinas de representación ubicadas en las principales ciudades de la República Mexicana, mediante el enrutamiento de la llamada por el enlace que **“EL PROVEEDOR”** tendrá habilitado durante la vigencia del contrato, o cualquier otro método que indique **“LA PROCURADURÍA”**.

**“EL PROVEEDOR”**, concentrará toda la información resultado de la captura de información de los llamantes, incluyendo datos personales, canalizaciones y motivo de la llamada entre otros datos, en un servidor central propiedad de **“LA PROCURADURÍA”**. Para ello se habilitará un enlace dedicado de voz y datos de 1,024 Mbps, con un Firewall para el filtrado y administración de accesos al sistema SIPRODET que proporcionará **“LA PROCURADURÍA”**, cumpliendo con las normas de nuestro país en materia de confidencialidad para datos de particulares y en concordancia con lo establecido sobre inviolabilidad de archivos. La infraestructura tecnológica necesaria para la operación de este servidor, será responsabilidad de **“LA PROCURADURÍA”** en lo que respecta a costos de licenciamiento de software, hardware, mantenimiento preventivo y correctivo, quedando a entera responsabilidad de **“EL PROVEEDOR”** los costos relacionados a enlaces de comunicación.

Los tiempos de espera, consisten en los segundos que los trabajadores usuarios esperan a ser atendidos por un operador, después de haber escogido su opción en el IVR inicial. **“LA PROCURADURÍA”**, entregará a **“EL PROVEEDOR”** guías informativas respecto de los servicios de orientación laboral, cuestiones de carácter preventivo en la materia, así como otros elementos informativos que se consideren convenientes, a efecto de que se reproduzcan en los tiempos de espera.

#### **SUPERVISIÓN DEL SERVICIO.**

**“EL PROVEEDOR”**, brindará al personal de **“LA PROCURADURÍA”** y a los miembros del equipo de trabajo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, acceso permanente a las instalaciones y acceso remoto a través de

internet, así como acceso a la aplicación principal con privilegios de consulta. Igualmente **“EL PROVEEDOR”**, permitirá al personal de **“LA PROCURADURÍA”** escuchar las llamadas de los operadores en tiempo real.

**“LA PROCURADURÍA”**, consultará el servicio del “El Centro de Atención Telefónica” a través de Internet, usando los esquemas necesarios de seguridad (SSL, 128 bits mínimos y autenticación), a través de una página Web y a través de un “Web Service”, se basará en tecnología .NET y usará XML. El sistema permitirá la interconexión con el programa en el que los operadores de “El Centro de Atención Telefónica” registran los datos solicitados de manera telefónica, así como con los sistemas basados en estas plataformas tecnológicas con los que ya cuenta o llegue a desarrollar **“LA PROCURADURÍA”** durante la vigencia del contrato. Las modalidades de apertura y acceso a esta alternativa serán definidas por **“LA PROCURADURÍA”**, a través de la Subdirección de Informática.

**“EL PROVEEDOR”**, proporcionará a **“LA PROCURADURÍA”** en caso de inconsistencia de la información de los reportes normales y en un plazo no mayor de 5 días naturales, cuándo ésta lo solicite evidencia documental que compruebe de manera inequívoca las horas de estación laboradas y los minutos de telefonía consumidos, en diferentes períodos de tiempo.

**“EL PROVEEDOR”**, trabajará conforme a los parámetros que en su conjunto configuran el “nivel de servicio”, estos parámetros son parte de este anexo en el punto 10.

**“EL PROVEEDOR”**, dará las facilidades para que **“LA PROCURADURÍA”** realice la supervisión del 100% de las llamadas y verifique su duración tanto para llamadas inbound como outbound, aplicando los estándares señalados en el numeral 10 de esta propuesta técnica.

**“EL PROVEEDOR”**, garantiza mediante la presentación de reportes que no se facturan a **“LA PROCURADURÍA”** aquellas llamadas en las que el usuario no puede establecer contacto con “El Centro”; es decir, ni siquiera con el IVR inicial sólo aquellas que fueron contestadas por el IVR.

**“EL PROVEEDOR”**, contará con una grabación especial de IVR de al menos 6 segundos en la que se informe que todos los agentes están ocupados y que en breve se atenderá su llamada o que la línea no se encuentra en servicio en ese horario, estos segundos no generarán costo alguno para **“LA PROCURADURÍA”** en el apartado de telefonía.

**“EL PROVEEDOR”**, garantiza que no se facture a **“LA PROCURADURÍA”** aquellas llamadas en las que el usuario no contacte o no responda después de la canalización del IVR.

**“EL PROVEEDOR”**, convocará a realizar juntas de seguimiento con **“LA PROCURADURÍA”** y presentará los reportes de diarios, semanales y mensuales para establecer la medición del desempeño de la operación de orientación, garantizando no solo la comunicación con **“LA PROCURADURÍA”**, sino la retroalimentación con el supervisor y los agentes.

## **5. ESQUEMA DE OPERACIÓN DEL SERVICIO.**

**“EL PROVEEDOR”**, prestará los servicios mencionados que se realizarán las 24 horas del día los 365 días del año en el horario de atención indicado.

### **5.1 Horario de operación.** De 8:00 horas a 20:00 de lunes a viernes.

Atendido con estaciones de trabajo debiendo contar con un mínimo de 20 estaciones de trabajo (operadores), de las cuales utilizará mínimo 5 y las necesarias de acuerdo a demanda del servicio.

### **5.2 Horario fuera de operación.**

En el horario después de las 20:00 hrs. y antes de las 8:00 hrs., así como los días festivos y fines de semana, será atendido con grabación del IVR, indicando el horario de atención y recomendando dejar su nombre y teléfono, para que un operador le llame en el siguiente día hábil para atender su orientación.

“**EL PROVEEDOR**”, aceptará habilitar las posiciones de 6 a 20 siempre y cuando las posiciones habilitadas estén en más de 90% de porcentaje de ocupación y con la autorización escrita de la Subdirección de Informática de “**LA PROCURADURÍA**”.

Durante la prestación de los servicios, “**LA PROCURADURÍA**”, podrá incrementar o disminuir el número de estaciones, modificar el horario de atención y la distribución de los agentes según las necesidades de la misma y sin rebasar los límites máximos establecidos; dicha solicitud, se realizará mediante correo electrónico o a través de oficio con cuando menos 48 horas de anticipación. La respuesta será una autorización escrita de la Subdirección de Informática de “**LA PROCURADURÍA**”.

## **6. INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA REQUERIDA PARA “EL CENTRO”**

“**EL PROVEEDOR**”, proveerá que los servicios aquí especificados se proporcionen en su Centro de Contacto (multimedia/multimedios) con tecnología de última generación, esta denominación hace referencia a la multiplicidad de canales de comunicación, como son las siguientes funcionalidades: teléfono, fax, e-mail, correo de voz, chat, Web Collaboration y web-call back, mediante los cuales un cliente se puede comunicar e interactuar con el centro, y que éstas sean atendidas por una sola plataforma tecnológica, es decir, que sean atendidas con una sola aplicación basada en soluciones de telefonía computarizada para enrutar, monitorear, generar, grabar llamadas telefónicas, conferencia, correos electrónicos y faxes, todo a través de red interna flexible y amigable que permita adaptar reportes según las necesidades de “**LA PROCURADURÍA**” y la posibilidad de comunicarlos por Internet.

Los servicios descritos se realizarán en conjunto en el centro de contacto que se encuentran en un concentrador y distribuidor de llamadas “PBX” basado en servidores de voz interconectados a través de una red, utilizando una arquitectura abierta y con capacidad de expansión, permitiendo que los enlaces de los 01 800 “**LA PROCURADURÍA**” puedan ser analógicos, E1, e ISDN y que a través de una sola interfase de control permita a los agentes tener tono de marcado para llamadas internas o externas, además de las funcionalidades de un teléfono convencional como tomar y realizar llamadas externas o internas, conferencia, transferencia, llamada en espera, entre otros.

“**EL PROVEEDOR**”, manifiesta que el fabricante de la plataforma propuesta extiende garantía contra vicios ocultos y/o defectos, durante la vigencia del contrato de conformidad con la carta presentada por “**EL PROVEEDOR**” dentro del procedimiento de adjudicación señalado en la Declaración 1.6 del presente contrato.

### **SEGURIDAD DEL PBX/UNPBX Y/O APLICACIONES OPERATIVAS.**

La plataforma que se propone para el servicio de Contact Center de “El Centro de Atención Telefónica”, cubre con las políticas y procedimientos de seguridad que aseguren la confidencialidad de los datos del usuario del servicio, por lo que cada aplicación tiene protección de acceso mediante nombre de usuario y password.

La Solución de “**EL PROVEEDOR**”, incluye las siguientes aplicaciones y funcionalidades: Colaboración Web (Web Collaboration), distribuidor automático de llamadas (ACD por sus siglas en inglés), requerimiento de llamada vía web (webcallback), ruteo automático basado en habilidades del agente, música en espera, capacidad de proporcionar mensajes institucionales, con esto indicamos que los usuarios deberán tener la posibilidad de comunicarse con los agentes usando todos los medios anteriormente mencionados, es decir, que el sistema es capaz de entregar la comunicación de los medios mencionados a una interfaz del agente, incluyendo la facilidad de requerimiento de llamada vía web al primer agente disponible. Anexo B presentado por “**EL PROVEEDOR**”, dentro del procedimiento de adjudicación señalado en la Declaración 1.6 del presente contrato.

### **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL IVR.**

El equipo propuesto maneja plataforma abierta, es decir, es capaz de conectarse a cualquier conmutador vía E1`S extensiones o extensiones SIP

Permite la transferencia a extensiones del conmutador, marcar números externos, recibir entradas de tonos de cualquier longitud, anidar un número ilimitado de menús de información, grabar mensajes de voz por parte de los usuarios.

Permite la generación de al menos los siguientes reportes de acceso:

- Reporte de llamadas por mes;
- Reporte de llamadas por día;
- Reporte de llamadas por hora;
- Así como la selección automática de filtros por fechas, tipos de menús, horarios, puertos y dígitos marcados. Entre los filtros de fecha se incluye: rango de fechas, este año, el año pasado, los últimos doce meses, este mes, el mes pasado, los últimos treinta días, esta semana, la semana pasada, los últimos siete días, ayer y hoy de manera automática,
- Los reportes pueden verse de manera detallada en texto, o bien mediante gráficas que incluyen las de barras, pie y líneas.

Registra todas las llamadas recibidas en una base de datos de formato abierto que puede ser accedida mediante programas reportadores como Crystal Reports y Report Smith, así como MS Access y Excel.

Cuenta con un sistema de alarmas que permite detectar fallas graves como: errores en la configuración del script, falta de mensajes de voz, puertos dañados, etc., y tiene la opción de enviarlas a un administrador o varios vía correo electrónico o un mensaje de Windows en pantalla.

## **6.1 DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS Y APLICACIONES REQUERIDOS PARA “EL CENTRO DE LLAMADAS”.**

El Centro de Contacto Multimedia de “**EL PROVEEDOR**”, cuenta de con las siguientes facilidades y/o servicios:

### **-AUTOMATED CALL DISTRIBUTION.**

Es la capacidad del centro de contacto multimedia para distribuir las llamadas entrantes a un grupo de agentes que requieren de ayuda, sin importar qué agente los atienda. El ACD podrá establecerse basado en reglas o habilidades de los agentes, dependiendo de las necesidades de “**LA PROCURADURÍA**”. El ACD, tiene la capacidad de identificar al usuario que llama basado en el CID (Caller Identification) o ANI (Automatic Number identification), de tal suerte que a través de la integración cómputo-telefonía (CTI) pueda crear una base de datos de usuarios que puede ser compartida entre los grupos de agentes de las tres áreas.

### **-BUZÓN DE VOZ.**

El centro de contacto multimedia, cuenta con la capacidad de grabar mensajes de voz de los usuarios cuando éstos no sean atendidos por un agente o porque las llamadas son recibidas fuera del horario laboral para cualquiera de las tres áreas.

Los mensajes de voz, pueden ser identificados con el CID o ANI para futura referencia o para contactar al usuario que llamó (callback). Los mensajes de Voz serán ruteados de forma similar a las llamadas telefónicas.

### **-INTERACTIVE VOICE RESPONSE (IVR)**

La plataforma proveerá el servicio de IVR. “**LA PROCURADURÍA**” podrá solicitar la creación de un solo menú y/o un menú personalizado, dependiendo de las necesidades y conforme vaya madurando el servicio de “El Centro” y las habilidades del público objetivo.

### **-COMPUTER TELEPHONY INTEGRATED CTI.**

Permitirá a un operador la pre-identificación del usuario con base al ANI o un identificador único definido. Transferencia transparente de llamadas incluyendo la información relevante de la llamada y el contacto hasta el momento de la transferencia e incluso permitiendo a cualquier operador la consulta de la información histórica de las interacciones del contacto, independientemente del canal por el que fueron realizadas.

### **-SKILL-BASED ROUTING.**

El ruteo basado en habilidades, provee ruteo de llamada flexible y tratamiento basado en el conocimiento de los requerimientos de la persona que llama y las habilidades de los agentes disponibles. El ruteo basado en habilidades se puede determinar mediante la combinación de varios factores que definen los requisitos de las personas que llaman y las combinan con las habilidades del agente que responde.

**-MÚSICA EN ESPERA.**

Es la capacidad de solución propuesta para proporcionar música a los usuarios que estén formados en una cola de espera o a los usuarios que hayan sido puestos en pausa por cualquier razón.

**-MENSAJES INSTITUCIONALES.**

Es la capacidad de la solución propuesta para proporcionar mensajes a los usuarios que estén formados en una cola de espera o a los usuarios que hayan sido puestos en pausa por cualquier razón, dicha capacidad deberá ser capaz de distinguir el Caller ID y entregar anuncios personalizados para cada CLAVE LADA del país México.

**-ADMINISTRACIÓN BASADA EN MENÚS INTUITIVOS.**

La solución administra y/o configura las siguientes facilidades, usando un ambiente intuitivo y “amigable”, definición el perfil de los agentes, configurar grupos y proyectos, configuración de colaboración “chat”, configuración de llamadas de solicitud de contacto; configuración de correos de voz; configuración de árboles de respuesta.

Así también, cuenta con un generador de árboles de respuesta configurable, diseñador de guiones de conversación para campañas; intervención de llamadas del agente seleccionado de entrada y de salida; intervención del equipo y de la(s) aplicación(es) del agente seleccionado en forma local o remota.

**-REPORTES.**

Es la capacidad de generar y entregar informes históricos y en tiempo real, asimismo hace referencia la capacidad de crear o configurar reportes específicos y adecuados a las necesidades de “**LA PROCURADURÍA**”.

**-AGENT DESKTOP.**

Es la capacidad de la solución propuesta de proporcionar una interfase al agente bajo intuitivos, dicha interfase deberá unificar los diferentes canales de comunicación, posibilitando al agente para transferir llamadas, incluyendo la información y pantallas de atención. Asimismo, es la interfase para: recibir interacciones de “chat”, inclusión de guión de la campaña bajo la misma interfase, pre configurar el estado del agente/estación (firmado o activo, en descanso). Además incluye el histórico de las llamadas recibidas dentro de un sistema de seguimiento de llamada con consulta on line y permite al agente realizar grabación de la conversación bajo demanda y supervisión en sitio o remota.

**-SUPERVISIÓN REMOTA.**

“**LA PROCURADURÍA**”, tendrá visibilidad de la actividad de los agentes en “El Centro”. “**EL PROVEEDOR**”, mediante una sola aplicación, brindará la opción de supervisar a los agentes desde cualquier computadora conectada al mismo sobre su red local y sobre Internet, dicha aplicación también permitirá la interacción con los agentes, para lo cual se cuenta con las siguientes posibilidades, escuchar la conversación del agente activo, visualizar la pantalla del agente activo, asistencia o intervención de la llamada y/o en la pantalla, mediante voz o un cuadro de texto tipo “Chat”, la posibilidad de envío de mensajes, recordatorios o acepciones a la campaña. La aplicación está basada en el uso de visor de Internet, con menús intuitivos; que nos permiten conocer vía remota y en tiempo real de la campaña:

- Total de llamadas del día;
- Llamadas, chats y faxes activos;
- Llamadas, chats, faxes y correos en espera;
- Llamadas, chats, faxes y correos contestados del día;
- Llamadas y chats abandonados del día;
- Agentes conectados;
- Estatus de los Agentes,
- Grabación de las interacciones.

**-GRABACIÓN.**



“**EL PROVEEDOR**”, cuenta con un sistema computarizado automático e integrado a la aplicación para la grabación de las interacciones, lo que permite a “**LA PROCURADURÍA**” disponer de la grabación del 100% de las llamadas (voz) que los agentes realizan bajo un formato digital, se tendrá acceso a las grabaciones de manera ágil, permitiendo a “**LA PROCURADURÍA**”, el acceso por fecha, hora o agente, mediante el sistema de monitoreo durante el periodo que “**EL PROVEEDOR**” establezca que como mínimo será de una semana, después de ese tiempo las podrá sobrescribir. Las grabaciones serán entregadas por el “**EL PROVEEDOR**” a “**LA PROCURADURÍA**” en medio óptico, en formato digital, bajo compresión mp3, en forma semanal (“**EL PROVEEDOR**” establecerá un día fijo de la semana), de manera que cada grabación nos permita conocer el agente que la realizó y la fecha (en formato dd/mm/aaaa) y hora de la misma (formato de 24 horas). Adicionalmente, “**EL PROVEEDOR**” contempla una numeración secuencias que identifique las grabaciones para que sea capturado en el sistema SIPRODET.

#### **-PREDICTIVE DIALER.**

Es la capacidad de la plataforma para realizar campañas masivas de salida, donde la máquina es la que hace la marcación telefónica y espera a que el usuario que se desea contactar conteste, después es comunicado con el agente o proceso predefinido (IVR, Mensaje Pregrabado, etc.), haciendo efectivas todas las llamadas recibidas por el agente o el proceso predefinido, ahorrando el tiempo de marcado y el tiempo de espera de respuesta (timbres, ring ring), de modo que si está ocupado o contesta un fax la llamada no es transmitida a los agentes o al proceso predefinido (IVR, Mensaje Pregrabado, etc.), maximizando el costo de estos mismos a través de la maximización del tiempo de comunicación, se le llama “predictivo” porque el marcador deberá contar con algoritmos de aprendizaje estadístico y podrá “predecir” cuando uno de los agentes va a colgar para pasarle una nueva llamada en el menor tiempo.

#### **-RESPALDOS Y ALTA DISPONIBILIDAD.**

Se refiere a la capacidad de la plataforma para realizar respaldos de las bases de datos y restauración del servicio en base a los mismos, así como también, hace referencia al uso de alta disponibilidad en los componentes principales del sistema de forma tal que el sitio primario pueda seguir operando en condiciones normales aun cuando se presenten fallas en los componentes principales, puesto que deberá entrar en operación la redundancia de los mismos.

El sistema de respaldo, deberá estar patentado y soportado directamente por el fabricante y/o distribuidor autorizado.

#### **CAPACIDAD DE MONITOREO DE LLAMADAS.**

Deberá facilitarse escucha paralela (en cabina) a la comunicación operador-usuario por personal autorizado de “**LA PROCURADURÍA**” y/o el supervisor de “**EL PROVEEDOR**” para efectos de validación del servicio. El personal autorizado deberá tener opción de soporte al operador sin ser escuchado por el trabajador usuario incluso de tomar el control de la llamada, los monitoreos que se deben de tener son: On Line: El supervisor conectado en la posición del operador verificando además el ánimo de operadores y Off Line voz y/o datos: Desde la posición del supervisor.

Adicionalmente, el supervisor puede tomar el control de la llamada iniciar una sesión de chat con el operador, revisar remotamente la pantalla del operador y tomar el control de la pantalla del operador junto con las aplicaciones que éste tiene ejecutando en su estación de trabajo.

Todo esto se debe de hacer mediante una consola de supervisor para monitorear a los operadores on-line desde cualquier computadora conectada a “El Centro primario” sobre la red local o bien sobre Línea Telefónica IP.

#### **DESEMPEÑO DEL ACD.**

Para la recepción de llamadas entrantes “**EL PROVEEDOR**”, tiene la capacidad para mantener servicios del ACD en el caso que el volumen de llamadas se incremente o disminuya de manera drástica, tomando en cuenta los estándares de medición señalados en el numeral 10 de este anexo técnico.

El ACD es capaz de:

- Ofrecer ruteo basado en habilidades (skills-routing);

- Capacidad para priorizar dentro de las colas;
- Capacidad para ofrecer servicios de cola universal (ejemplo: llamadas de voz, salida de llamadas, etc.),
- Capacidad de integrar el ACD a periféricos tal como aplicaciones para rutear llamadas, CTI, fax, administración de la fuerza de trabajo, monitoreo de llamadas y otros periféricos externos y/o aplicaciones.

#### **CARACTERÍSTICAS DE LA CONSOLA DE SUPERVISOR Y/O MONITOREO Y /O GRABACIÓN DE LAS LLAMADAS.**

- Interface de monitoreo que permita trabajar localmente o remotamente;
- Capacidad de Interactuar con los operadores cuando estén en una interacción activa;
- Capacidad de asesorar al operador en línea mientras está en una llamada sin que el usuario escuche;
- Capacidad de tomar el control inmediato de la interacción del operador con el usuario;
- Monitorear las pantallas de los operadores;
- Tomar el control de la conexión del operador;
- Que permita el monitoreo a nivel grupo de trabajo o campaña,
- Deberá permitir el acceso a las grabaciones de las conversaciones de los operadores para control de calidad, estas grabaciones son en línea y deberán ser almacenadas en formato mp3.

Además, se tiene la funcionalidad de visualizar las estadísticas on line de todo el grupo de trabajo o bien de la campaña y se deberá tener información en línea como:

- Operadores Logeados;
- Número de Operadores en estatus de disponible;
- Número de llamadas en la cola de espera;
- Número de llamadas perdidas;
- Información del estatus de cada uno los operadores pertenecientes a la campaña;
- Estadísticas por operadores o por grupo de trabajo para reportear desempeño y productividad,
- Revisión de las grabaciones de los operadores para monitorear la calidad en la llamada.

#### **EN LOS SISTEMAS SOPORTADOS DE RUTEO DE LLAMADAS SE TIENE:**

- La capacidad de realizar un ruteo de llamadas para cuando se presente un caso de overflow a sitios remotos;
- La capacidad de ruteo según habilidades ya sea por operador y/o grupo de ACD,
- La capacidad de definir políticas para la activación de ruteo de llamadas hacia el centro de orientación telefónica de **“LA PROCURADURÍA”**.

#### **EN LAS CAPACIDADES DEL SISTEMA DE RUTEO DE LLAMADAS SE TIENE:**

- La capacidad para proveer una solución empresarial de Ruteo de Llamadas que pueda mantener diferentes tipos de llamadas e interfaces con conjuntos de IVR(s), Centro(s) de Datos y varios Centro de Contacto;
- Se debe de tener habilidad para rutear llamadas a través de diversos centros de contacto considerando reglas de negocio y nivel de servicio;
- Se debe de tener la habilidad para mantener los servicios del sistema de ruteo de llamadas en el caso que el volumen de llamadas se incremente o disminuya de manera drástica. Indique cualquier limitación,
- Se debe de tener la capacidad de integrar el Ruteo de Llamadas con ACD, IVR, CTI y otras aplicaciones externas.

#### **6.2 CONECTIVIDAD.**

**“EL PROVEEDOR”**, proveerá los medios de contacto para conectarse al sistema de información, propiedad de **“LA PROCURADURÍA”** (SIPRODET) (salida a Internet con un ancho de banda mínimo a 1,024 kbps), concentrará toda la información resultado de la captura de información de los llamantes de la campaña de **“LA PROCURADURÍA”**, incluyendo datos personales, canalizaciones, orientación, etc. en un servidor central propiedad de **“LA PROCURADURÍA”**, con un Firewall para el filtrado y administración de accesos al sistema SIPRODET que proporcionará **“LA PROCURADURÍA”**, cumpliendo con las normas de nuestro país en materia

de confidencialidad para datos de particulares y en concordancia con lo establecido sobre inviolabilidad de archivos.

La infraestructura tecnológica necesaria para la operación de este servidor, será responsabilidad de **“LA PROCURADURÍA”** en lo que respecta a costos de licenciamiento de software, hardware, mantenimiento preventivo y correctivo quedando a entera responsabilidad de **“EL PROVEEDOR”** los costos relacionados a enlaces de comunicación y los equipos de comunicaciones y seguridad que integre, así como la infraestructura necesaria para la recepción de los enlaces para el servicio de cada uno de los 01 800 de **“LA PROCURADURÍA”** Esta propuesta incluye el costo de toda la infraestructura necesaria para que opere **“El Centro de atención Telefónica”**.

La solución de **“EL PROVEEDOR”** es compatible y transparente en funcionalidades telefónicas, así como con el sistema de ACD del PBX de **“LA PROCURADURÍA”**, el cual, es un equipo Alcatel 4400. Se considera que el equipo de comunicaciones de **“EL PROVEEDOR”** se interconectará con el equipo actual de **“LA PROCURADURÍA”** mediante señalización ABC al utilizar productos Alcatel y en su caso garantiza total conectividad al utilizar productos de otras marcas.

El costo de la instalación, configuración y puesta en operación de la conectividad entre el sistema PBX de **“LA PROCURADURÍA”** y el PBX de **“EL PROVEEDOR”** será cubierto por **“EL PROVEEDOR”**. Aun si, si para la integración es necesario hardware y/o software adicional en el PBX de **“LA PROCURADURÍA”** el costo de la instalación será cubierto por **“EL PROVEEDOR”**.

En la declaración 1.6 del documento identificado como Anexo A, presentado por **“EL PROVEEDOR”**, se describe como logrará la interoperabilidad entre el PBX de **“LA PROCURADURÍA”**, asimismo se adjunta documento de la PBX/UNPBX, propiedad de **“EL PROVEEDOR”** en el que se garantiza la interoperabilidad con el modelo y marca del PBX de **“LA PROCURADURÍA”**, agregando croquis de la solución.

El sistema propuesto por **“EL PROVEEDOR”** tiene la capacidad para proveer alta disponibilidad y redundancia en equipo LAN que interconecta los sistemas, PBXs/UNPXs, IVR, grabadora, etc. para mantener la estabilidad y continuidad en caso de alguna contingencia. Lo anterior se observa en el Anexo B presentado por **“EL PROVEEDOR”**.

El entorno del PBX tiene la escalabilidad y la capacidad de administración.

Se cuenta con capacidad para tener un control centralizado, arquitectura distribuida y redundante en el mismo gabinete en la misma locación y control centralizado, logrando así una topología multisitio.

También, la solución cuenta con la capacidad de interconectarse con sistemas PBX vía protocolos estándares, tales como CAS, QSIG, R2, e IP, de acuerdo con el Anexo A presentado por **“EL PROVEEDOR”** dentro del procedimiento de adjudicación señalado en la Declaración 1.6 del presente contrato.

Se cuenta con capacidades para una arquitectura distribuida gráfica para aislar los puntos posibles de falla, el sistema permite la redundancia de procesamiento y conmutación, gran densidad de puertos y no bloqueable para asegurar la disponibilidad del servicio en todo momento.

La conmutación interna no es TDM central/local, o buses; trabaja con arquitecturas modernas como BHCC (Busy Hour Call Completion), y está distribuida en los gabinetes reduciendo los cuellos de botella; La capacidad de gestionar tráfico es de por lo menos 300.000 BHCC Lo anterior sustenta en el Anexo B presentado por **“EL PROVEEDOR”** dentro del procedimiento de adjudicación señalado en la Declaración 1.6 del presente contrato.

La arquitectura del hardware está basada en módulos o en servidores en un diseño altamente confiable de alta disponibilidad y sólida para aplicaciones de telefonía IP.

La arquitectura del sistema, está basada en un modelo cliente/servidor. El software de manejo de llamadas se soporta sobre un sistema operativo abierto y de tiempo real y sistema operativo Linux. Se debe proveer conexión Ethernet TCP/IP y la dirección IP del sistema debe ser administrable y debe estar protegida contra broadcast Ethernet. Lo anterior tiene base en el Anexo B presentado por **“EL PROVEEDOR”** dentro del procedimiento de adjudicación señalado en la Declaración 1.6 del presente contrato.

La confiabilidad del sistema tiene la capacidad de llegar a 99.999%, en “El Centro” principal y 95.999% en “El Centro” secundario.

### 6.3 ESTACIONES DE TRABAJO Y SUS CARACTERÍSTICAS.

Las estaciones de trabajo de “**EL PROVEEDOR**” tienen las siguientes características: Software basado en visor de Internet para la plataforma: computadoras Pentium dual E2140 a 1.6ghz, memoria RAM de 1024 MB, Windows XP Profesional; Internet Explorer v. 6.0, antivirus actualizado, sistemas de respaldo de energía, teléfono, diadema, silla, y el mobiliario necesario para la operación del servicio. Todo ello con base en el Anexo C presentado por “**EL PROVEEDOR**” dentro del procedimiento de adjudicación señalado en la Declaración 1.6 del presente contrato.

El personal de “El Centro de Atención Telefónica” por ningún motivo, extrae la información de los usuarios, por lo que los operadores serán revisados tanto a la entrada como a la salida de sus instalaciones. Las estaciones de trabajo, deberán tener deshabilitado los sistemas de almacenamiento extraíbles y se deberá asegurar su integridad y confidencialidad.

“**EL PROVEEDOR**”, cuenta con las respectivas licencias de uso del software que para este servicio utilice, a fin de deslindar a “**LA PROCURADURÍA**” de cualquier responsabilidad en materia de derechos de autor, “**EL PROVEEDOR**” asume la responsabilidad total en caso de que al ejecutar los Servicios requeridos, se infrinjan derechos de autor, de patentes, marcas o cualquier otro derecho en otra materia, obligándose a responder legalmente en el presente o en el futuro ante cualquier reclamación de terceros, dejando a salvo a “**LA PROCURADURÍA**” o a quienes sus derechos e intereses representen.

### 7 PLAN DE CONTINGENCIA.

Con el propósito de asegurar una continuidad en los servicios contratados, “**EL PROVEEDOR**”, anexa a “**LA PROCURADURÍA**” un procedimiento flujo con un plan de contingencias, el cual considera como tres escenarios:

1. En caso de que la duración de la contingencia sea menor a 30 minutos;
2. En el caso de que la duración de la contingencia sea mayor a 30 minutos y menor a 2 horas,
3. En el caso de que la duración de contingencia sea mayor a 2 horas.

En todos los casos, el proceso, debe tener como objetivo el proporcionar un mínimo de afectación en los niveles de productividad y servicio originada por desastres naturales o errores humanos para el caso en que se prevea que la duración de la contingencia será mayor a dos horas, “**EL PROVEEDOR**”, incluye plan de migración hacia “El Centro” secundario.

Se contará al menos con un equipo de cómputo para backup por cada 10 equipos que estén en operación. La falta de reemplazo de un equipo o el incumplimiento a los planes de contingencia establecidos, serán causa de penalización especificada en el numeral 10 del presente anexo técnico, Anexo D presentado por “**EL PROVEEDOR**”.

### 8. REPORTES.

“**EL PROVEEDOR**” proporcionará “**LA PROCURADURÍA**” en archivo e impresión, los siguientes reportes:

#### 8.1 De manera diaria, sin falta:

##### Reporte 1

Reporte con intervalos de media hora clasificado por columnas el total de:

- Llamadas recibidas;
- Llamadas contestadas;
- Llamadas abandonadas antes de 15 seg;

- Tiempo promedio de abandono antes de 15 seg;
- Llamadas abandonadas después de 15 seg;
- Tiempo promedio de abandono después de 15 seg;
- Llamadas colgadas, después de un cierto tiempo de espera (colgadas reales);
- Tiempo promedio de abandono real en segundos;
- Llamadas ghost;
- Porcentaje de abandono real;
- Porcentaje de abandono "ghost";
- Porcentaje de abandono total;
- Tiempo promedio de abandono real en segundos;
- Tiempo promedio de respuesta;
- Número de operadores que están brindando el servicio durante el mismo intervalo de tiempo y el porcentaje total de su ocupación,
- "Llamadas tiradas", es decir aquellas inferiores a seis segundos que ingresan al IVR en periodos de saturación o fuera de horario y no tienen costo para **"LA PROCURADURÍA"**.

En un recuadro adicional el total de:

- Total de Minutos de Telefonía;
- Costo de la Hora Estación,
- Costo total de la jornada.

### **Reporte 2**

Desglose de llamadas de salida, incluyendo fecha y hora de la llamada, número marcado y resultado de la llamada.

### **Reporte 3**

Reporte diario de facturación, es decir el reporte de conectividad de los agentes, con horario de ingreso y egreso del sistema por operador.

### **Reporte 4**

Reporte de quejas recibidas en el formato que indique la PROFEDET.

### **Reporte 5**

- Información de usuarios(as) detallada generada por el sistema "SIPRODET".

## **8.2 De manera semanal:**

### **Reporte 1**

- Durante el horario y los días de servicio, mecanismos para detectar horas pico en la atención al público usuario. Se requiere el envío semanal de gráficas que muestren durante un día completo dicho comportamiento, mostrando además la variación que se da durante cada media hora.

### **Reporte 2**

- Análisis del comportamiento en tiempo de cada llamada: las llamadas más breves y las de mayor duración. Examinando el comportamiento durante el día, durante una semana y comparándolas además con las de esa misma semana, durante varios meses.

### **Reporte 3**

- Desglose del total de llamadas de cada Estado, contabilizando las llamadas colgadas reales que se generen, identificando si la llamada se realizó desde un teléfono privado. Con la información de los códigos de área que integran, **"EL PROVEEDOR"** deberá generar reportes de origen de llamadas por ciudad.

### **Reporte 4**

- Comportamiento diario de las “llamadas tiradas”. Este tipo de llamadas no son representativas forzosamente del número de personas que se comunican en un día, sino que en ellas pueden estar incluidos varios intentos de una sola persona que no logra siquiera que sus llamadas ingresen al IVR inicial.

### 8.3 De manera mensual:

#### Reporte 1

- Reporte consolidado de los reportes diarios (**Reporte1**) del comportamiento de las llamadas.

#### Reporte 2

- Reporte mensual de facturación, es decir el reporte de conectividad de los agentes, con horario de ingreso y egreso del sistema por operador.

#### Reporte 3.

- Reporte consolidado del reporte de usuarios generado por sistema “SIPRODET”.

#### Reporte 4

- Evaluación otorgada a los agentes, incluyendo fortalezas y debilidades presentadas en la llamada.

#### Reporte 5

- Reporte de las llamadas que rebasaron el tiempo máximo estipulado, identificando el servicio otorgado, el tiempo de la llamada y la identificación de la grabación, totalizando el número de llamadas y el tiempo excedido de acuerdo al tiempo estipulado de cada servicio.

### 8.4 A solicitud de “LA PROCURADURÍA” y en un plazo no mayor a cinco días, se entregará:

- Reportes y gráficas comparativas en diferentes períodos de tiempo de todas o algunas de las variables disponibles en el sistema;
- Reportes y gráficas que muestren tendencias de todas o algunas de las variables disponibles en el sistema;
- Reportes periódicos de control de calidad para que “LA PROCURADURÍA” pueda constatar el buen desempeño de los operadores,
- Otros reportes que le solicite “LA PROCURADURÍA”, tanto de carácter técnico, informativo, administrativo y financiero, que puedan generarse con la información disponible en el sistema del ACD.

Los reportes, se entregarán el día natural siguiente, vía correo electrónico antes de las 11:00 a.m., el líder del proyecto será responsable de la entrega puntual de los mismos, debido a que la entrega de los reportes fuera de este horario se penalizará de acuerdo a lo indicado en el apartado 10 de este anexo.

Estos reportes, serán validados en conjunto por “EL PROVEEDOR” y “LA PROCURADURÍA” para su aplicación a partir de la vigencia del contrato.

## 9. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Las bases de datos utilizadas para el servicio serán administradas por “LA PROCURADURÍA”, cuya propiedad y derechos de uso le pertenecen, razón por la cual, “EL PROVEEDOR”, se obliga a utilizarlas exclusivamente para prestación del servicio, así como a guardar la confidencialidad de dichas bases de datos y mantener la integridad de la información ahí contenida con el fin de evitar alteraciones en la misma, teniendo un especial cuidado que asegure su resguardo. Conforme a lo anterior “EL PROVEEDOR” seguirá las políticas y procedimientos internos para garantizar la confidencialidad e integridad de la información, especialmente aquellos que incluyan la seguridad de la información que manejará para la prestación del servicio.

El personal de “El Centro de Atención” de “**EL PROVEEDOR**” no puede, por ningún motivo extraer la información de los usuarios, por lo que los operadores serán revisados tanto a la entrada como a la salida de sus instalaciones. Las estaciones de trabajo, no tienen sistemas de almacenamiento extraíbles y se asegura su integridad y confidencialidad.

#### 10. PARÁMETROS DE MEDICIÓN DE SERVICIO Y PENALIZACIONES CONVENCIONALES.

Si “**EL PROVEEDOR**” incurriera en algún atraso en los plazos establecidos para la prestación de los servicios, no cumple con los parámetros de medición o aspectos generales contratados, le será aplicable una pena convencional o una deducción al pago por cada día natural de retraso o por servicio mal prestado respectivamente, hasta el día en que “**EL PROVEEDOR**” cumpla con la obligación. Las deducciones serán descontadas de la factura pendiente de pago, de acuerdo a lo siguiente:

PARÁMETRO DE MEDICIÓN	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN MENSUAL
Nivel de rotación mensual.	< 5%	1% (uno por ciento) por exceder del 5% de rotación del personal sobre el importe total de la factura mensual.
Ausentismo del personal de operación de “El Centro.”	< 3%	1% (uno por ciento) por exceder del 3% de ausentismo en promedio mensual del personal de operación sobre el importe total de la factura mensual.
Entrega de los reportes de operación en la hora estipulada por la PROFEDET, diarios, semanal, mensual y especiales.	100%	1% (uno por ciento) por cada reporte que no entregue en el envío puntual de los reportes sobre el importe total de la factura mensual.
Entrega de CD’s con grabaciones de operación en la fecha y hora estipulada por “ <b>LA PROCURADURÍA</b> ”.	100%	1% (uno por ciento) por no cumplir al 100% con la entrega de los CD’s en la fecha y hora estipulada sobre el importe total de la factura mensual.
Reemplazo de los equipos en un tiempo máximo de 15 minutos.	100%	1% (uno por ciento) por cada ocasión en que no se cumpla con el reemplazo de un equipo en el tiempo establecido sobre el importe total de la factura mensual.
Reemplazo de un agente por baja voluntaria y/o obligatoria.	2 días	1% (uno por ciento) Por cada día hábil de atraso en el reemplazo de un agente, sobre el importe total de la factura mensual.
Monitoreo remoto.	99.99 %	1% (uno por ciento) por cada hora en que falte el monitoreo remoto contado a partir del reporte de la PROFEDET, sobre el importe total de la factura mensual.
Abandono de llamadas entrantes. No se consideran llamadas abandonadas, las llamadas colgadas por los usuarios antes de 15 segundos, ni las que excedan el número de llamadas comprometidas.	< 5%	1% (uno por ciento) Por cada día en que se exceda el 1% de abandono de llamadas entrantes sobre el importe total de la factura mensual.
En caso de contingencia, cumplir con los planes definidos para tal fin.	100%	1% (uno por ciento) por cada ocasión en que no se cumpla con el plan de contingencia establecido sobre el importe total de la factura mensual.
Cumplir con los tiempos establecidos para cada servicio de atención.	Servicio de orientación y canalización, 7 minutos, máximo.	1% (uno por ciento) por cada minuto que rebase dicho parámetro.  Si el promedio mensual de las llamadas rebasa los 7 ó 10 minutos y no son validados por la Subdirección de

	Servicio de promoción de servicios de conciliación y representación jurídica, 10 minutos, máximo	de de de y Informática como necesarios después de la revisión de las grabaciones y servicios.
--	--	--

**DEDUCCIONES.**

En caso de que hubiese una interrupción del servicio por 1 hora continua o discontinua en un día o más, se le impondrá una deducción del 2% (dos por ciento) calculada sobre el monto del promedio diario de facturación de ese mes, por cada hora o fracción en que ocurra.

El cálculo de las penalizaciones se realizará a mes vencido y su aplicación será de acuerdo a lo indicado en la cláusula décimo novena del contrato y el numeral 13.3 de la convocatoria del procedimiento de adjudicación señalado en la Declaración 1.6 del presente contrato.

En caso de presentar fallas en el servicio, únicamente se pagarán las horas de servicio prestado.

**11. DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DE FRAUDES TELEFÓNICOS.**

“**EL PROVEEDOR**”, cuenta con mecanismos automatizados de detección de fraudes telefónicos que se pudieran presentar en las troncales digitales y en sus servidores de comunicaciones, independientemente de las que se soliciten al prestador del servicio del 01800.

Ante la sospecha de la comisión de fraude telefónico, “**EL PROVEEDOR**”, informará de manera inmediata vía telefónica o correo electrónico a la Subdirección de Informática de “**LA PROCURADURÍA**”, al número telefónico 59 98 20 00 Ext. 4560 o al correo electrónico elias.pott@stps.gob.mx, sin menoscabo de la notificación, se aplicarán medidas correctivas tales como el bloqueo de llamadas, tanto de entrada como de salida al centro de contacto desde y hacia los destinos locales, nacionales e internacionales detectadas por la frecuencia de las llamadas, duración y horario en que se pudieran presentar.

“**LA PROCURADURÍA**”, no pagará ningún servicio de “El Centro” que caiga en el supuesto de fraude telefónico.