

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

**LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL ELECTRÓNICA**

LP-INE-100/2021

Servicio de un Asistente Virtual (Chatbot), que opere en la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp, para agilizar y dar inmediatez a la comunicación e interacción con los ciudadanos para la implementación de los temas que integran la Estrategia de Difusión 2022 (Segunda convocatoria)

ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES

22 DE DICIEMBRE DE 2021

ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-100/2021, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT), QUE OPERE EN LA PLATAFORMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP, PARA AGILIZAR Y DAR INMEDIATEZ A LA COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS TEMAS QUE INTEGRAN LA ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN 2022 (SEGUNDA COVOCATORIA)

A través del sistema electrónico CompralNE, se lleva a cabo el acto de junta de aclaraciones de la Licitación Pública Nacional Electrónica No. LP-INE-100/2021, 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-100/2021, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT), QUE OPERE EN LA PLATAFORMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP, PARA AGILIZAR Y DAR INMEDIATEZ A LA COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS TEMAS QUE INTEGRAN LA ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN 2022 (SEGUNDA COVOCATORIA)

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 Mtra. Alma Olivia Campos Aquino, en mi carácter de Subdirectora de Adquisiciones, 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 **22** de **diciembre** de **2021**, declaro formalmente abiertos los trabajos para iniciar con el acto de junta de aclaraciones de la Licitación Pública Nacional Electrónica No. LP-INE-100/2021, convocada para la contratación del “**Servicio de un Asistente Virtual (Chatbot), que opere en la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp, para agilizar y dar inmediatez a la comunicación e interacción con los ciudadanos para la implementación de los temas que integran la Estrategia de Difusión 2022 (Segunda convocatoria)**”.

ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-100/2021, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT), QUE OPERE EN LA PLATAFORMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP, PARA AGILIZAR Y DAR INMEDIATEZ A LA COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS TEMAS QUE INTEGRAN LA ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN 2022 (SEGUNDA COVOCATORIA)

ACTA

En observancia al **primer punto** del orden del día, siendo las **9:30** horas del día **22 de diciembre de 2021**, 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, en el día y hora previstos para llevar a cabo el presente acto de junta de aclaraciones de la Licitación Pública Nacional Electrónica No. LP-INE-100/2021.-----

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 Mtra. Alma Olivia Campos Aquino, Subdirectora de Adquisiciones, 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 CompraINE, por parte de los licitantes que se enlistan a continuación, tal y como se aprecia en la pantalla emitida por el sistema electrónico CompraINE:-----

No.	Licitantes	Escrito de interés en participar	Número de Preguntas en tiempo
1	Auronix de México S.A.P.I. de C.V. y Auronix S.A.P.I. de C.V.	Sí presenta	4
2	EVOLUTEL S.A. de C.V.	No presenta	4
3	SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DEL GRIJALVA, S.A.P.I. DE C.V.	Sí presenta	4
4	Versatilidad Internacional de Cooperación Oportuna, S.A. de C.V.	Sí presenta	8
Total			20

ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-100/2021, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT), QUE OPERE EN LA PLATAFORMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP, PARA AGILIZAR Y DAR INMEDIATEZ A LA COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS TEMAS QUE INTEGRAN LA ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN 2022 (SEGUNDA COVOCATORIA)

Convocatoria/Solicitud de Cotización : 2075 - LP-INE-0100-2021 - Servicio de un Asistente Virtual (Chatbot) 2da Convocatoria

Proyecto: 4286 - LP-INE-0100-2021 - Servicio de un Asistente Virtual (Chatbot) 2da Convocatoria

Ruta de la Tarea: Licitación Pública - Adquisiciones /Recepción de preguntas

Fecha de Cierre: 29/12/2021 10:00:00 a. m.

Crear Mensaje | Mensajes Recibidos | Mensajes Enviados | Borradores | Mensajes Reenviados

Mensajes Recibidos

Emisor	Fecha	Asunto	Leído por el usuario	Leído por la compañía	Respuesta
1 VERSATILIDAD INTERNACIONAL DE COOPERACION OPORTUNA	20/12/2021 09:53 a. m.	Re:Re:MANIFIESTO DE INTERES Y PREGUNTAS JUNTA DE ACLARACIONES	21/12/2021 05:31 a. m.	21/12/2021 05:31 a. m.	21/12/2021 05:33 a. m.
2 VERSATILIDAD INTERNACIONAL DE COOPERACION OPORTUNA	19/12/2021 11:04 p. m.	MANIFIESTO DE INTERES Y PREGUNTAS JUNTA DE ACLARACIONES	20/12/2021 08:54 a. m.	20/12/2021 08:54 a. m.	20/12/2021 08:58 a. m.
3 EVOLUTEL S.A. de C.V.	19/12/2021 03:28 p. m.	Preguntas	20/12/2021 08:48 a. m.	20/12/2021 08:48 a. m.	20/12/2021 08:53 a. m.
4 SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DEL GRIJALVA, S.A.P.I. DE C.V.	17/12/2021 08:21 p. m.	Escrito de Interés y preguntas	20/12/2021 08:38 a. m.	20/12/2021 08:38 a. m.	20/12/2021 08:46 a. m.
5 AURONIX DE MEXICO SAPI DE CV	17/12/2021 05:44 p. m.	MANIFESTACION DE INTERES Y SOLICITUD DE ACLARACIONES	20/12/2021 08:34 a. m.	20/12/2021 08:34 a. m.	20/12/2021 08:37 a. m.

Total 5

Asimismo quien preside informa que el licitante EVOLUTEL S.A. de C.V., presentó cuatro solicitudes de aclaración a través del sistema electrónico CompralNE, sin presentar el escrito de interés solicitado en el inciso a) del numeral 6.1.2 Solicitud de Aclaraciones de la convocatoria, por lo que con fundamento en el primer párrafo del artículo 40 del REGLAMENTO y conforme a lo señalado en los párrafos tercero y cuarto del artículo 61 de las POBALINES, no se le dará contestación y formarán parte del expediente de contratación. -----

Se adjunta a la presente acta el **Anexo 1 Solicitudes de Aclaración** mismo que contiene las solicitudes de aclaración presentadas y las respuestas otorgadas por parte del área técnica-requirente.-----

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 Auronix de México S.A.P.I. de C.V. y Auronix S.A.P.I. de C.V., SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DEL GRIJALVA, S.A.P.I. DE C.V. y Versatilidad Internacional de Cooperación Oportuna, 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**

ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-100/2021, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT), QUE OPERE EN LA PLATAFORMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP, PARA AGILIZAR Y DAR INMEDIATEZ A LA COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS TEMAS QUE INTEGRAN LA ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN 2022 (SEGUNDA COVOCATORIA)

sistema electrónico CompralNE, a más tardar a las 17:00 horas de este mismo día, reanudándose el acto a las 17:30 horas de este día 22 de diciembre de 2021, a través del sistema electrónico CompralNE, 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** y la modificación a la convocatoria publicada el día martes 14 de diciembre de 2021, de tal forma que los 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 CompralNE, 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.-----

Estimados licitantes: 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 10:00 horas.-----

ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-100/2021, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT), QUE OPERE EN LA PLATAFORMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP, PARA AGILIZAR Y DAR INMEDIATEZ A LA COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS TEMAS QUE INTEGRAN LA ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN 2022 (SEGUNDA COVOCATORIA)

Por el Instituto Nacional Electoral:

Nombre	Área que representa
<p style="text-align: center;">Mtra. Alma Olivia Campos Aquino Subdirectora de Adquisiciones</p> <p>El presente documento está firmado electrónicamente por la Subdirectora de Adquisiciones, 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: RODRIGUEZ BRAVO CAROLINA GABRIELA
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 941651
HASH:
BF823BDB835FA51BFA9FE0A859BCA0F878F949238ECA92
68D9F4C51D3511E59F

FIRMADO POR: MARÍA DEL ROCÍO PAZ GUERRERO
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 941651
HASH:
BF823BDB835FA51BFA9FE0A859BCA0F878F949238ECA92
68D9F4C51D3511E59F

FIRMADO POR: CAMPOS AQUINO ALMA OLIVIA
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 941651
HASH:
BF823BDB835FA51BFA9FE0A859BCA0F878F949238ECA92
68D9F4C51D3511E59F

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-100/2021, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT), QUE OPERE EN LA PLATAFORMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP, PARA AGILIZAR Y DAR INMEDIATEZ A LA COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS TEMAS QUE INTEGRAN LA ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN 2022 (SEGUNDA COVOCATORIA)

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-100/2021, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT), QUE OPERE EN LA PLATAFORMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP, PARA AGILIZAR Y DAR INMEDIATEZ A LA COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS TEMAS QUE INTEGRAN LA ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN 2022 (SEGUNDA COVOCATORIA)

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

Nombre del LICITANTE: Auronix de México S.A.P.I. de C.V. y Auronix S.A.P.I. de C.V.					
Núm. de pregunta	Página de la convocatoria	Ref. (Número, inciso, etc.)	Pregunta	Respuesta	Área que responde
1	8	CRITERIO DE EVALUACIÓN	El omitir aspectos que puedan ser cubiertos con información contenida en la propia oferta técnica o económica; el no observar los formatos establecidos, si se proporciona de manera clara la información requerida ¿no afecta la solvencia de la proposición?	Es correcto. De conformidad con lo establecido en el artículo 43 del Reglamento del Instituto Nacional Electoral en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios, en todos los casos el INSTITUTO verificará que las proposiciones cumplan con los requisitos solicitados en la convocatoria; las condiciones que tengan la finalidad de facilitar la presentación de las proposiciones y agilizar la conducción de los actos del procedimiento, así como cualquier otro requisito cuyo incumplimiento, por sí mismo, o deficiencia en su contenido no afecte la solvencia de las proposiciones, no	Dirección de Recursos Materiales y Servicios DRMS

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-100/2021, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT), QUE OPERE EN LA PLATAFORMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP, PARA AGILIZAR Y DAR INMEDIATEZ A LA COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS TEMAS QUE INTEGRAN LA ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN 2022 (SEGUNDA COVOCATORIA)

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

				<p>serán objeto de evaluación y se tendrán por no establecidas.</p> <p>La inobservancia por parte de los LICITANTES respecto a dichas condiciones o requisitos no será motivo para desechar sus proposiciones. Entre los requisitos cuyo incumplimiento no afecta la solvencia de la proposición, se considerarán: el proponer un plazo de entrega menor al solicitado, en cuyo caso, de resultar adjudicado y de convenir al área requirente pudiera aceptarse; el omitir aspectos que puedan ser cubiertos con información contenida en la propia oferta técnica o económica; el no observar los formatos establecidos, si se proporciona de manera clara la información requerida.</p> <p>En ningún caso el INSTITUTO o los LICITANTES podrán suplir o corregir</p>	
--	--	--	--	--	--

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-100/2021, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT), QUE OPERE EN LA PLATAFORMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP, PARA AGILIZAR Y DAR INMEDIATEZ A LA COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS TEMAS QUE INTEGRAN LA ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN 2022 (SEGUNDA COVOCATORIA)

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

				las deficiencias de las proposiciones presentadas.	
2	18	3.1	Solo podrán participar licitantes de nacionalidad mexicana, ¿es correcto?	Es correcto, tal y como se señala en el numeral 3.1 de la convocatoria, solo podrán participar licitantes de nacionalidad mexicana.	DRMS
3	46	1.2	¿Las conversaciones totales estimadas son 1,750,000 mínimo e ilimitadas máximo?	De acuerdo con lo establecido en el inciso 2, numeral 1 del Anexo 1 Especificaciones técnicas de la Convocatoria, se requiere que el servicio contratado contemple al menos, 350,000 conversaciones mensuales durante el periodo de contratación.	DECEYEC
4	41 y 46	14.1 10) 1 / 1	No es posible participar sin ser Business Solution Provider de WhatsApp / Facebook ¿es correcto?	De acuerdo con lo establecido en el inciso 1, numeral 1 del Anexo 1 Especificaciones técnicas de la Convocatoria, el requerimiento es que el servicio sea proporcionado por una empresa que cuente con la acreditación de Business Solution	DECEYEC

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-100/2021, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT), QUE OPERE EN LA PLATAFORMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP, PARA AGILIZAR Y DAR INMEDIATEZ A LA COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS TEMAS QUE INTEGRAN LA ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN 2022 (SEGUNDA COVOCATORIA)

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

				Provider expedida por Meta o cualquiera de sus empresas afiliadas (Facebook, Instagram o WhatsApp).	
--	--	--	--	---	--

Nombre del LICITANTE: SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DEL GRIJALVA, S.A.P.I. DE C.V.					
Núm. de pregunta	Página de la convocatoria	Ref. (Número, inciso, etc.)	Pregunta	Respuesta	Área que responde
01	Página 24 de 75	1.1.1 Capacidad de los recursos humanos - Experiencia en asuntos relacionados	Líder de proyecto, Conversational Developer y del UX lead, en donde señale su experiencia en trabajos similares o de la misma naturaleza al solicitado, según sea el caso para el rol propuesto, acompañando documentación que acredite dicha experiencia (recibo de honorarios o factura o contrato o cualquier otro documento que compruebe su participación en las actividades señaladas en el rubro de experiencia). Se entiende que podemos acreditar la relación laboral entre mi representada y los recursos propuestos, presentando el	No. En este subrubro solo deberá acreditar la experiencia de su personal, presentado el CV para cada rol propuesto acompañando con la documentación que acredite dicha experiencia (recibo de honorarios o factura o contrato o cualquier otro documento que compruebe su participación en las actividades señaladas en el rubro de experiencia).	DECEYEC

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-100/2021, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT), QUE OPERE EN LA PLATAFORMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP, PARA AGILIZAR Y DAR INMEDIATEZ A LA COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS TEMAS QUE INTEGRAN LA ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN 2022 (SEGUNDA COVOCATORIA)

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

			alta de los recursos en el INFONAVIT E IMSS. ¿Es correcta nuestra apreciación?		
02	Página 46 de 75, Anexo Técnico	1.Descripción detallada del servicio	Dónde solicitan: Punto 1. El Proveedor debe cotar con la acreditación de Business Solution Provider provista por la empresa WhatsApp, en caso de no contar con esta acreditación el Proveedor no será susceptible a ser evaluado." Entendemos que parte de la validación es aparecer en el directorio activo oficial de BSP de facebook en la siguiente liga "https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging&platforms=whatsapp" ¿Es correcta nuestra apreciación?	No es correcto, la certificación de Bussiness Solution Provider deberá ser acreditada presentando constancia firmada por la empresa que la expide sea Meta o cualquiera de sus empresas afiliadas (Facebook, I. Instagram o WhatsApp). Por lo que el Instituto verificará la vigencia y alcance de la certificación presentada sea a través de la información disponible en páginas de Internet o por contacto directo con el ente certificador: Meta.	DECEYEC
03	Página 46 de 75, Anexo Técnico	1.Descripción detallada del servicio	Dónde solicitan: Punto 1. El Proveedor debe cotar con la acreditación de Business Solution Provider provista por la empresa WhatsApp, en caso de no contar con esta acreditación el	Dado que el Instituto tiene conocimiento de la existencia de más de una empresa que cuenta con la certificación de Bussines Solution	DECEYEC

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-100/2021, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT), QUE OPERE EN LA PLATAFORMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP, PARA AGILIZAR Y DAR INMEDIATEZ A LA COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS TEMAS QUE INTEGRAN LA ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN 2022 (SEGUNDA COVOCATORIA)

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

			<p>Proveedor no será susceptible a ser evaluado."</p> <p>Mi representada forma parte de un BSP global, por lo que mi representada está legalmente constituido en México con experiencia solicitada en la licitación.</p> <p>Acreditaremos esto con el BSP con WhatsApp/Facebook de manera global a nombre de nuestro holding y además con documentos que demuestran que mi representada es parte de la empresa holding.</p> <p>¿Acepta nuestra propuesta?</p> <p>Con el fin de no limitar la libre participación, de lo contrario sólo estaría favoreciendo a la empresa Auronix, como pudo constatar el INE en la convocatoria pasada LP-INE-077-2021 que se declaró desierta, sólo participo esta empresa por este motivo.</p>	<p>Provider en posibilidad de ofrecer el servicio requerido por el Instituto, mismo que se puede verificar en la página pública de "Directorio de socios" de Meta for Business (https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging&platforms=whatsapp), para esta contratación se contempla que podrá participar cualquier licitante que de forma individual o en propuesta conjunta acredite tener una certificación de Business Solution Provider emitida por Meta o cualquiera de sus empresas afiliadas (Facebook, Instagram y WhatsApp). En el caso de que se presenten propuestas conjuntas estas deberán cumplir con lo establecido en el numeral 3.3 de la convocatoria.</p>	
--	--	--	--	--	--

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-100/2021, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT), QUE OPERE EN LA PLATAFORMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP, PARA AGILIZAR Y DAR INMEDIATEZ A LA COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS TEMAS QUE INTEGRAN LA ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN 2022 (SEGUNDA COVOCATORIA)

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

04	N/A	N/A	<p>Dado que el alcance del proyecto y en las presentes bases solicitan recursos humanos especializados, entendemos que de acuerdo a las nuevas disposiciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social la empresa licitante deberá contar con el registro REPSE con el giro relacionados a poder prestar servicios relacionados a la esta convocatoria</p> <p>¿Es correcta nuestra apreciación?</p>	<p>Se precisa lo siguiente:</p> <p>Queda prohibida la Subcontratación de personal, en términos de lo previsto en el artículo 12 de la Ley Federal del Trabajo, tal como se señala en el numeral 7.1 penúltimo párrafo de la convocatoria.</p> <p>Por lo que, el licitante adjudicado deberá acreditar el cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social que le correspondan respecto del personal relacionado con el servicio objeto del presente procedimiento de contratación, salvo lo estipulado en el artículo 13 del DECRETO por el que SE REFORMAN, ADICIONAN Y DEROGAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO; DE LA LEY DEL SEGURO SOCIAL; DE LA</p>	DECEYEC
----	-----	-----	---	--	---------

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-100/2021, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT), QUE OPERE EN LA PLATAFORMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP, PARA AGILIZAR Y DAR INMEDIATEZ A LA COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS TEMAS QUE INTEGRAN LA ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN 2022 (SEGUNDA COVOCATORIA)

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

				<p>LEY DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES; DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN; DE LA LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA; DE LA LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO; DE LA LEY FEDERAL DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO, REGLAMENTARIA DEL APARTADO B) DEL ARTÍCULO 123 CONSTITUCIONAL; DE LA LEY REGLAMENTARIA DE LA FRACCIÓN XIII BIS DEL APARTADO B, DEL ARTÍCULO 123 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, EN MATERIA DE SUBCONTRATACIÓN LABORAL, que a la letra señala lo siguiente:</p>	
--	--	--	--	--	--

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-100/2021, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT), QUE OPERE EN LA PLATAFORMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP, PARA AGILIZAR Y DAR INMEDIATEZ A LA COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS TEMAS QUE INTEGRAN LA ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN 2022 (SEGUNDA COVOCATORIA)

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

				<p>Artículo 13.- Se permite la subcontratación de servicios especializados o de ejecución de obras especializadas que no formen parte del objeto social ni de la actividad económica preponderante de la beneficiaria de estos, siempre que el contratista esté registrado en el padrón público a que se refiere el artículo 15 de esta Ley.</p> <p>Los servicios u obras complementarias o compartidas prestadas entre empresas de un mismo grupo empresarial, también serán considerados como especializados siempre y cuando no formen parte del objeto social ni de la actividad económica preponderante de la empresa que los reciba. Se entenderá por grupo empresarial lo</p>	
--	--	--	--	--	--

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-100/2021, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT), QUE OPERE EN LA PLATAFORMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP, PARA AGILIZAR Y DAR INMEDIATEZ A LA COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS TEMAS QUE INTEGRAN LA ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN 2022 (SEGUNDA COVOCATORIA)

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

				establecido en el artículo 2, fracción X de la Ley del Mercado de Valores.	
--	--	--	--	--	--

Nombre del LICITANTE: VERSATILIDAD INTERNACIONAL DE COOPERACIÓN OPORTUNA, S.A. DE C.V.					
Núm. de pregunta	Página de la convocatoria	Ref. (Número, inciso, etc.)	Pregunta	Respuesta	Área que responde
1	Pág. 46, 1.	Descripción detallada del servicio	<p>En el número 1 se establece:</p> <p>1. El Proveedor debe contar con la acreditación de Business Solution Provider provista por la empresa Whatsapp, en caso de no contar con esta acreditación el Proveedor no será susceptible a ser evaluado.</p> <p>Toda vez que quien expide la acreditación de Bussines Solution Provider es Facebook, Se solicita a la Convocante que de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 fracción V de la Ley de Adquisiciones,</p>	<p>De acuerdo con lo establecido en el inciso 1, numeral 1 del Anexo 1 Especificaciones técnicas de la Convocatoria, el requerimiento es que el servicio sea proporcionado por una empresa que cuente con la acreditación de Business Solution Provider expedida por Meta o cualquiera de sus empresas afiliadas (Facebook, Instagram o WhatsApp).</p>	DECEYEC

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-100/2021, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT), QUE OPERE EN LA PLATAFORMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP, PARA AGILIZAR Y DAR INMEDIATEZ A LA COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS TEMAS QUE INTEGRAN LA ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN 2022 (SEGUNDA COVOCATORIA)

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

			Arrendamientos y Servicios del Sector Público, sobre no limitar la libre participación, concurrencia y competencia económica; acepte que se presente de esta forma la acreditación en lugar de la solicitada en el número en cita, ¿acepta lo propuesto?		
2	Pág. 46, 1.	Descripción detallada del servicio	Siendo óbice a la pregunta anterior, y en caso de no ser aceptada la propuesta, se solicita a la Convocante acepte se presente una Carta que demuestre nuestra relación oficial de Parthers con una empresa que es Business Solution Provider, dando certeza que la oferta que presentemos y condiciones comerciales se encuentran garantizadas y respaldadas por el mismo, lo anterior de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 fracción V de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, sobre	Se acepta, siempre y cuando participen de manera conjunta conforme a lo establecido en el artículo 41 del REGLAMENTO y el artículo 60 de las POBALINES, donde se señala que los interesados podrán agruparse para presentar una proposición. Dichas propuestas conjuntas deberán cumplir con lo establecido en el numeral 3.3 de la convocatoria. Una de las empresas licitantes participantes deberá contar con la	DECEYEC

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-100/2021, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT), QUE OPERE EN LA PLATAFORMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP, PARA AGILIZAR Y DAR INMEDIATEZ A LA COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS TEMAS QUE INTEGRAN LA ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN 2022 (SEGUNDA COVOCATORIA)

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

			no limitar la libre participación, concurrencia y competencia económica; ¿se acepta nuestra propuesta?	acreditación Bussines Solution Provider (BSP) y como tal, tener autorización por parte de la empresa emisora para ofrecer servicio a Organismos Públicos en México.	
3	Pág. 46, 1.	Descripción detallada del servicio	Respecto a este punto, ¿Puede la Convocante precisar cuál es el criterio y la forma en la que la Convocante revisara o validara la documentación presentada por los participantes que presenten la acreditación de BSP (Business Solution Provider)?	El licitante deberá presentar certificado de Bussiness Solution Provider expedida y suscrita por Facebook o cualquiera de los entes que conforman el corporativo Meta (Facebook, Instagram o WhatsApp). Conforme al párrafo segundo del artículo 43 del Reglamento del Instituto Nacional Electoral en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Servicios, en todos los casos el área técnica o requirente verificarán que las proposiciones cumplan con los requisitos solicitados en la convocatoria a la licitación.	DECEYEC
4	Pág. 46, 1.	Descripción detallada del servicio	En el número 2 se establece: 1. El "Proveedor" debe considerar que se espera una demanda de	Por conversaciones se entiende el proceso de intercambio de mensajes a partir de que el o la usuaria inicia la	DECEYEC

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-100/2021, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT), QUE OPERE EN LA PLATAFORMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP, PARA AGILIZAR Y DAR INMEDIATEZ A LA COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS TEMAS QUE INTEGRAN LA ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN 2022 (SEGUNDA COVOCATORIA)

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

			<p>al menos, 350,000 conversaciones mensuales durante toda la operación del servicio.</p> <p>Respecto a este punto, se solicita a la Convocante si, ¿puede precisar a que se refiere el término conversaciones?, ya que no se establece en el número citado cuando inicia y cuando termina una conversación.</p>	<p>interacción con el asistente virtual y el momento en que, con apego al árbol de decisión y flujo aprobados, el asistente virtual envía al o la usuaria el mensaje de despedida que da por terminada la interacción con el asistente virtual.</p>	
5	Pág. 46, 1.	<p>Descripción detallada del servicio</p>	<p>Sin perjuicio de la pregunta anterior, relativo al número 2, ¿Puede la Convocante precisar si se considera un máximo de 350,000 conversaciones?, o ¿es solo un promedio?</p> <p>A mayor abundamiento de lo anterior, en caso de no haber un máximo, ¿Puede la Convocante precisar si en caso de que sean más de las conversaciones previstas (350,000) una vez rebasado el número establecido en bases, se</p>	<p>En el numeral 1 inciso 2 del Anexo 1 Especificaciones Técnicas de la convocatoria se señala que se espera una demanda de al menos, 350,000 conversaciones mensuales durante toda la operación del servicio.</p> <p>Por lo que el monto total del contrato del servicio solicitado es fijo, no contempla mínimos ni máximos por lo que no se podrá facturar conversaciones adicionales.</p>	DECEYEC

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-100/2021, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT), QUE OPERE EN LA PLATAFORMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP, PARA AGILIZAR Y DAR INMEDIATEZ A LA COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS TEMAS QUE INTEGRAN LA ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN 2022 (SEGUNDA COVOCATORIA)

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

			podrán facturar las conversaciones adicionales al Instituto?		
6	Pág. 47 y 48, 2.	Soporte Técnico – Tabla 1 – Niveles de Servicio	<p>En las Bases se establece: ““El Proveedor” debe brindar soporte técnico como parte integral del Servicio de un Asistente Virtual (Chatbot), que opere en la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp, para agilizar y dar inmediatez a la comunicación e interacción con los ciudadanos para la difusión de los temas que integran la Estrategia de Difusión 2022 durante todo el periodo de prestación del servicio, de acuerdo con lo especificado en la siguiente tabla”</p> <p>Tabla 1 – Niveles de Servicio</p>	<p>En caso de que la falla sea en la plataforma, es decir a nivel de Whatsapp o Meta se puede considerar como un caso fortuito o de fuerza mayor, deberá ser acreditado por el prestador del servicio en la bitácora contemplada en el numeral 3 de la tabla 3. entregables, del anexo 1. especificaciones técnicas. El Instituto revisará cada caso a detalle para determinar si se aplicarán penas convencionales o deductivas conforme a lo señalado en la presente convocatoria.</p>	DECEYEC

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-100/2021, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT), QUE OPERE EN LA PLATAFORMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP, PARA AGILIZAR Y DAR INMEDIATEZ A LA COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS TEMAS QUE INTEGRAN LA ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN 2022 (SEGUNDA COVOCATORIA)

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

Prioridad	Descripción	Tiempo máximo de solución a partir del reporte o solicitud
1	El Asistente Virtual no funciona, está deshabilitado o no responde.	Dentro de las 2 horas naturales siguientes a partir de que se levantó el reporte.
2	El Asistente Virtual tiene problemas de fallas del servicio: <ul style="list-style-type: none"> Falla grave que impide la operación correcta del servicio Falla moderada, en la que el servicio opera, pero presenta incidentes menores en su funcionamiento 	Dentro de las 4 horas naturales siguientes a partir de que se levantó el reporte.
3	Problemas de intermitencias de servicios	Dentro de las 6 horas naturales siguientes a partir de que se levantó el reporte

Toda vez que el servicio que se prestará y el requerido por la Convocante es mediante el uso de la plataforma de mensajería instantánea de WhatsApp, se pide a la Convocante se reconsideren los Niveles de Servicio, ya que en caso de problemas con dicha plataforma, se reflejara la afectación al servicio de Chatbot, y no es posible atribuirle

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-100/2021, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT), QUE OPERE EN LA PLATAFORMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP, PARA AGILIZAR Y DAR INMEDIATEZ A LA COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS TEMAS QUE INTEGRAN LA ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN 2022 (SEGUNDA COVOCATORIA)

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

			la falla al prestador, ya que no tenemos injerencia en el funcionamiento o fallas por actualizaciones o ventanas de mantenimiento que presente el servicio de WhatsApp, Facebook, Instagram y todas aquellas aplicaciones que pertenecen al ahora Grupo Meta. ¿se acepta la reconsideración propuesta?		
7	Pág. 48, 2.	Soporte Técnico – Tabla 1 – Niveles de Servicio	Dice a la letra: “El “Proveedor” debe brindar el servicio de soporte técnico, desde la puesta en operación y hasta el 30 de junio de 2022, con atención remota las 24 horas del día en caso de incidentes. Para ello, el “Proveedor” proporcionará, vía correo electrónico, a la Administradora y a la Supervisora del Contrato un número telefónico y correo electrónico de contacto, al día natural siguiente contado a partir del inicio de la vigencia de la contratación”	No, por así convenir a las necesidades del Instituto el proveedor deberá proporcionar vía correo electrónico, a la Administradora y a la Supervisora del Contrato un número telefónico y correo electrónico de contacto, al día natural siguiente contado a partir del inicio de la vigencia de la contratación conforme a lo indicado en el párrafo segundo del numeral 2	DECEYEC

JUNTA DE ACLARACIONES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LP-INE-100/2021, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT), QUE OPERE EN LA PLATAFORMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP, PARA AGILIZAR Y DAR INMEDIATEZ A LA COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS TEMAS QUE INTEGRAN LA ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN 2022 (SEGUNDA COVOCATORIA)

Anexo 1

Solicitudes de Aclaración

			Puede la Convocante precisar si, ¿puede sustituirse el número telefónico de soporte técnico por una mesa de servicio, en la cual se cuente con una matriz de escalamiento para solución de problemas?, o si en su caso ¿Se puede realizar con un sistema de tickets?	Soporte Técnico del Anexo 1 especificaciones técnicas.	
8	Pág. 49, 4.	Entregables	Referente a este tema de los entregables, se pide a la Convocante aclare si ¿será necesaria la entrega del Código Fuente de la aplicación al Instituto? , lo cual sería en contravención de la Le Federal del Derecho de Autor.	No, en el Anexo 1 Especificaciones Técnicas de la convocatoria no se señala que el proveedor deba entregar el Código Fuente, en el numeral 1 de la tabla 3. Entregables solo se solicita testigo del inicio de operación del Asistente Virtual (Chatbot).	DECEYEC

Elaboró Mtra. María Nadezhda Treviño Helguera Subdirectora de Estrategia Digital	Revisó y Validó Lic. Amalia Maribel Hernández Guerrero Directora de Difusión y Campañas Institucionales
---	--

FIRMADO POR: TREVIÑO HELGUERA MARIA NADEZHDA
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 941472
HASH:
14BF825C73EEE12AC5DA4D1B54DFDA738C42A3AF6FF3AD
5A7F0C56E19E2B18CB

FIRMADO POR: HERNANDEZ GUERRERO AMALIA MARIBEL
AC: Autoridad Certificadora del Instituto
Nacional Electoral
ID: 941472
HASH:
14BF825C73EEE12AC5DA4D1B54DFDA738C42A3AF6FF3AD
5A7F0C56E19E2B18CB