

**CONCURSO PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE DISEÑO DE HERRAMIENTAS DE CONTROL, LA IMPLEMENTACIÓN INICIAL, LA CAPACITACIÓN A LOS PARTICIPANTES Y LA ELABORACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CONFIGURACIÓN EN EL SISTEMA CRM PARA EL PROCESO DE APROVISIONAMIENTO.**

CFE CALIFICADOS S.A. DE C.V. EMPRESA CONSTITUIDA DE CONFORMIDAD CON LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 114,239 PASADA ANTE LA FÉ PÚBLICA DEL NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 211 DE LA CIUDAD DE MÉXICO, CONVOCA A PARTICIPAR EN EL PROCESO DE CONCURSO PARA PROPORCIONAR EL SERVICIO DE DISEÑO DE HERRAMIENTAS DE CONTROL, LA IMPLEMENTACIÓN INICIAL, LA CAPACITACIÓN A LOS PARTICIPANTES Y LA ELABORACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CONFIGURACIÓN EN EL SISTEMA CRM PARA EL PROCESO DE APROVISIONAMIENTO, conforme a lo siguiente:

**1. DESCRIPCIÓN BREVE DE LOS BIENES, OBRAS Y/O SERVICIOS.**

El servicio requerido por CFE Calificados consiste en el diseño de herramientas de control para el proceso de entrega de servicio, la implementación inicial del proceso, la capacitación a las áreas de negocio que participan en el proceso y la elaboración de requerimientos de configuración en el sistema de gestión de relación con clientes (*Customer Relationship Management o CRM*) para los procesos de aprovisionamiento del suministro eléctrico a sus clientes.

**2. CALENDARIO DE LAS ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO.**

<b>Evento</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>
Publicación de convocatoria	17 de julio de 2020	Abierta
Límite para preguntas sobre el concurso	21 de julio de 2020	Antes de las 15:00 horas
Aclaración de los documentos del concurso.	24 de julio de 2020	Abierta
Presentación y apertura de ofertas.	29 de julio de 2020	Antes de las 12:00
Evaluación de ofertas.	29 al 31 de julio de 2020	Abierta
Emisión del fallo.	31 de julio de 2020	14:00

**2.1 Publicación de convocatoria.**

La convocatoria se publicará en la página web de CFE Calificados el día 17 de julio de 2020.

## **2.2 Aclaración de los documentos del concurso.**

En caso de que los ofertantes tengan alguna pregunta sobre la convocatoria, deberán realizarla a través de correo electrónico a la dirección [administracion@calificados.cfe.mx](mailto:administracion@calificados.cfe.mx) a más tardar el día 21 de julio de 2020 antes de las 15:00 horas, las cuales serán contestadas el 24 de julio de 2020.

## **2.3. Presentación y apertura de ofertas.**

Las ofertas se deben entregar en sobre cerrado de forma inviolable, que contenga la documentación legal y administrativa, así como la oferta técnica y económica debidamente firmada por su Representante Legal, de forma impresa y digital, el día 29 de julio de 2020 antes de las 12:00 horas en el domicilio ubicado en Paseo de la Reforma 412 piso 7, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, 06600 Ciudad de México.

## **2.4. Evaluación de ofertas.**

La evaluación de ofertas corresponde única y exclusivamente a la empresa CFE Calificados, la cual deberá emitirse antes de la hora prevista para la emisión del fallo.

CFE Calificados no tendrá ninguna responsabilidad por la recepción o preparación de una oferta, por lo que todos los concursantes deberán asumir los costos asociados a la misma, así como tampoco tendrá ningún tipo de responsabilidad en caso de desechar una o todas las ofertas presentadas, ni por declarar desierto el procedimiento, suspenderlo o cancelarlo.

## **2.5. Emisión del fallo.**

CFE Calificados dará a conocer el resultado de la evaluación de ofertas y el fallo del concurso el 31 de julio de 2020 a las 14:00 horas en el domicilio ubicado en Paseo de la Reforma 412 piso 7, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, 06600 Ciudad de México.

## **3. DATOS GENERALES DE CFE CALIFICADOS.**

Las etapas del procedimiento se celebrarán en la calle de Paseo de la Reforma 412 piso 7, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, 06600 Ciudad de México, para cualquier duda o comentario enviar correo electrónico a [administracion@calificados.cfe.mx](mailto:administracion@calificados.cfe.mx), con atención al Lic. César Román Baños Zavala.

## **4. PLIEGO DE REQUISITOS.**

### **4.1. Tipo y carácter del procedimiento de Contratación**

El presente concurso tiene por objeto seleccionar de manera objetiva e imparcial a la empresa que preste el servicio de diseño de herramientas de control, implementación inicial

del proceso y la elaboración de requerimientos de configuración en el sistema de gestión de relación con clientes CRM para los procesos de aprovisionamiento del suministro eléctrico y otros servicios complementarios a sus clientes.

#### **4.2. Descripción detallada del servicio solicitado.**

CFE Calificados requiere diseñar herramientas de control, la implementación inicial y la elaboración de requerimientos de configuración en el sistema de gestión de relación con clientes CRM para los procesos de aprovisionamiento del suministro eléctrico; por ello se deberá tomar en cuenta los alcances definidos en el documento denominado Anexo Técnico.

#### **4.3. Requisitos que deben cumplir los Invitados.**

El oferente deberá contar con lo siguiente:

- a) Probar experiencia como proveedor de los servicios solicitados en el Anexo Técnico.
- b) El participante deberá presentar al menos 3 cartas de referencia de sus servicios de clientes con los que ha trabajado recientemente.
- c) El participante deberá presentar su carta de cumplimiento de obligaciones fiscales.
- d) El participante deberá presentar los siguientes documentos en su propuesta:
  - ✓ Acta constitutiva.
  - ✓ Poder notarial del representante legal.
  - ✓ CIF.
- e) Para garantizar la seriedad de las propuestas sometidas, los participantes deberán adjuntar a su propuesta un cheque de garantía de sus posturas por un monto de \$122,000.00 (Ciento veintidós mil pesos 00/100 M.N.). Dicho cheque deberá expedirse a nombre de CFE CALIFICADOS S.A. DE C.V. y deberá estar cruzado. Una vez que la Institución haya emitido su fallo, ésta procederá a devolver dichos cheques a los participantes, en el entendido que, si la empresa que sea favorecida por el fallo de este concurso renunciara a dicha adjudicación, CFE Calificados se reserva el derecho a cobrar este cheque por concepto de penalización.
- f) Carta suscrita por su Representante Legal en la que manifieste bajo protesta de decir verdad, que su representada no se encuentra en ninguno de los supuestos que a continuación se señalan:
  - I. Que no existe conflicto de intereses con la CFE, sus empresas productivas subsidiarias o sus empresas filiales de conformidad con lo establecido en la Ley de la Comisión Federal de Electricidad;

- II. Que no está inhabilitada para ejercer el comercio o su profesión;
- III. Que no está inhabilitada para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público;
- IV. Que no se encuentra inhabilitada por la autoridad competente, conforme a las leyes de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas;
- V. Que no se encuentra sancionada por la Secretaría de la Función Pública con el impedimento para presentar propuestas o celebrar contratos.
- VI. Que al momento de la presentación de ofertas, no ha incumplido contratos celebrados con CFE Calificados por causas imputables al invitado y/o presenten adeudos pendientes de solventar con CFE Calificados o que ésta haya procedido a demandar el cumplimiento forzoso o la rescisión de un contrato.
- VII. Que no ha obtenido, de manera indebida, información privilegiada relacionada con el objeto de la Contratación de que se trate. Se entenderá por información privilegiada, aquella que coloque a la persona que la posea, en una situación de ventaja con relación a los demás participantes;
- VIII. Que no tiene incumplimiento grave de sus obligaciones fiscales y/o laborales;
- IX. Que no ha sido sancionado en términos de la Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas;
- X. Que no es una persona bloqueada en términos del artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito;
- XI. Que no ha dejado de firmar un contrato adjudicado previamente por la CFE Calificados; o
- XII. Que no utiliza a terceros para evadir lo dispuesto en los incisos anteriores.

Cualquier otra información o documentación necesaria que en su momento requiera CFE Calificados, lo cual será dado a conocer con oportunidad.

Los documentos podrán requerirse en original para cotejo y una copia legible del mismo documento.

#### **4.4. Integración de la oferta.**

Los concursantes deberán integrar su oferta conforme a lo siguiente:

**PRIMERA SECCIÓN.** Detalle de la propuesta de servicio conforme a lo indicado en el Anexo Técnico.

**SEGUNDA SECCIÓN.** Importe de los servicios descritos en el Anexo Técnico con precios unitarios, así como de los servicios adicionales que tienen un costo extra al pago. Todos estos costos deberán ser expresados en moneda nacional.

**TERCERA SECCIÓN.** Descripción detallada del cumplimiento a los requisitos que deben cumplir los invitados.

#### **4.5. Vigencia del Contrato.**

El plazo a contratación será por 12 meses, prorrogable por el mismo período de forma anual, por acuerdo de ambas partes.

#### **4.6. Fecha de entrega del servicio.**

El 3 de agosto de 2020 deberá iniciar el servicio, en dicho acto la conformidad del mismo será de acuerdo al cumplimiento de las condiciones contractuales correspondientes.

#### **4.7. Responsabilidad del prestador de servicio.**

El prestador será responsable de la calidad del servicio ofrecido y por los vicios ocultos de los servicios ofrecidos por un plazo no menor de doce meses contados a partir de la fecha en que se reciba su oferta.

#### **4.8. Cambios al servicio solicitado.**

CFE Calificados se reserva el derecho de hacer cambios a esta solicitud, sin que estos sean arbitrarios y sean para mejoras del proceso a que se refiere este documento.

#### **4.9. Vigencia de la propuesta.**

Los proponentes deberán indicar el término dentro del cual CFE Calificados podrá considerar válida su propuesta. Este término empezará a contarse desde la fecha de recepción de la propuesta, el cual no podrá ser inferior a 30 (treinta) días calendario