

CONTRATO ESPECIFICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL EJECUTIVO FEDERAL A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR LA L.C. MARIA BRENDA ESTRADA DE PAZ, EN SU CARÁCTER DE DIRECTORA GENERAL DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES, Y POR EL LIC. HÉCTOR OSWALDO MUÑOZ OSCÓS, COORDINADOR GENERAL DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO, Y LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO, REPRESENTADA POR EL M. EN D. LUIS RIVERA MONTES DE OCA, EN SU CARÁCTER DE PROCURADOR FEDERAL, Y POR LA OTRA LA EMPRESA TOPTTEL, S. DE R. L. DE C. V., REPRESENTADA POR LA C. ERIKA GARCÍA LÓPEZ, EN SU CARÁCTER DE APODERADA GENERAL, A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ, RESPECTIVAMENTE, COMO LA “SECRETARÍA”, EL “PRESTADOR DEL SERVICIO” Y LAS “PARTES” CUANDO SE REFIERA A AMBAS, DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. La “Secretaría” declara que:

- I.1 Es una Dependencia de la Administración Pública Federal Centralizada, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 2º, 26 y 40 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- I.2 La L.C. María Brenda Estrada de Paz, Directora General de Recursos Materiales y Servicios Generales, cuenta con facultades para suscribir el presente contrato, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1º del “Acuerdo por el que se delega la facultad de suscribir contratos y convenios en los servidores públicos de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social que se indican”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de enero de 2001; en el artículo Sexto Transitorio del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de noviembre del 2008; así como en el oficio número 500.129 de 15 de mayo de 2008, emitido por el Oficial Mayor del Ramo, por el que se informan los montos máximos de los contratos y convenios que a partir de esa fecha podrán ser suscritos por los servidores públicos que se indican, montos que estarán vigentes para ejercicios fiscales subsecuentes en tanto la Oficialía Mayor no actualice los mismos.
- I.3 Requiere contratar los servicios del Centro de Contacto E-multimedia para la atención de los usuarios del Servicio Nacional de Empleo y el Portal del Empleo, para la “Secretaría”, toda vez que no cuenta con los recursos humanos y técnicos propios para realizar dicho servicio.
- I.4 La erogación correspondiente al presente contrato se encuentra comprendida en el capítulo 31701 “Servicios de Informática” del Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal; asimismo, la “Secretaría” cuenta con los recursos necesarios para cubrir el importe por concepto de Centro de Contacto E-multimedia para la atención de los usuarios del Servicio Nacional de Empleo, según oficio número 511/03.-2013/333 de fecha 13 de agosto de 2013 emitido por la Dirección

de Presupuesto y Operación de Programas de la Dirección General de Programación y Presupuesto, así como 511/01.-2013/1014 de fecha 30 de agosto de 2013, emitido por la Dirección General de Programación y Presupuesto de la "Secretaría".

- I.5 Cuenta con la autorización para comprometer recursos de los ejercicios 2013 a 2016, y contratar los servicios objeto del presente instrumento, de conformidad con la autorización número 2013-14-513-162 de fecha 28 de agosto de 2013, emitida por el Módulo de Administración y Seguimiento de Contratos Plurianuales, de la Dirección General de Programación y Presupuesto de la "Secretaría".
- I.6 El presente Contrato se adjudicó a través del procedimiento de Adjudicación Directa con fundamento en el artículo 41 fracción XX, penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- I.5 Requiere al "Prestador del Servicio" su afiliación al "Programa de Cadenas Productivas" a que se refiere el artículo 18 del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2013.
- I.7 Su Registro Federal de Contribuyentes es STPS 401231 P53, como lo acredita con la copia de su Cédula de Identificación Fiscal.
- I.8 Para los efectos legales de este contrato, señala como su domicilio el ubicado en avenida Anillo Periférico Sur número 4271, colonia Fuentes del Pedregal, delegación Tlalpan, C. P. 14140, en la Ciudad de México, Distrito Federal.

II. Declara la "PROFEDET" que:

- II.1 Es un órgano desconcentrado de la "Secretaría", de conformidad con lo dispuesto por los artículos 17 y 40, fracción XII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 35, 36, fracción I y 37 del Reglamento Interior de la dependencia y 3° del Reglamento de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo.
- II.2 Comparece en este acto a través del M. en D. Luis Rivera Montes de Oca, en su carácter de Procurador General, quien tiene facultades para celebrar el presente Contrato, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 34, fracción VI 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.
- II.3 Requiere contratar el servicio del Centro de Atención Telefónico en materia de orientación jurídico laboral con enfoque de género y servicios a grupos en situación de vulnerabilidad, en virtud de que no cuenta con los recursos humanos y técnicos propios para realizar dicho servicio.
- II.4 La erogación correspondiente al presente contrato se encuentra comprendida en la partida presupuestal número 31401, por lo que la "PROFEDET," cuenta con los recursos presupuestales suficientes para cubrir el importe del servicio según consta en el Memorándum No. S.S.P. 135 del 13 de septiembre de 2013, emitido por la Subdirectora de Programación y Presupuesto de la "PROFEDET".

- II.5** Cuenta con la autorización para comprometer recursos de los ejercicios 2013 a 2016, y contratar los servicios objeto del presente instrumento, de conformidad con la autorización número 2013-14-A00-159 de fecha 30 de agosto de 2013, emitida por el Módulo de Administración y Seguimiento de Contratos Plurianuales, de la Dirección General de Programación y Presupuesto de la “Secretaría”.
- II.6** Para los efectos del presente contrato, señala como domicilio el ubicado en la Calle de Doctor José María Vértiz número 211, Colonia Doctores, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06720, en la Ciudad de México, Distrito Federal. Y RFC PFD750602I25.

III. El “Prestador del Servicio” declara que:

- II.1** *Eliminado un párrafo con seis 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.*

Eliminado un párrafo con cuatro 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.

- II.2** *Eliminado un párrafo con seis 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.*
- II.3** Dentro de su objeto social se encuentra construir, instalar, operar, mantener y/o explotar en la República Mexicana, así como en cualquier otro lugar, servicios de telecomunicaciones y servicios de valor agregado a telecomunicaciones, que requiera o no concesión, permiso o autorización de conformidad con la Ley Federal y participar en cualquier tipo de licitaciones públicas y privadas en cualquier tipo de negocio relacionado con el objeto social.
- II.4** Tiene la capacidad jurídica para contratar y reúne las condiciones técnicas y económicas para obligarse a la prestación del servicio 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 para la prestación del servicio.
- II.5** *Eliminado un párrafo con dos 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.*
- II.6** Manifiesta “bajo protesta de decir verdad” que ha cumplido con sus obligaciones en materia de Registro Federal de Contribuyentes y que ha presentado en tiempo y forma las declaraciones del ejercicio por impuestos federales, distintas a las del Impuesto Sobre Automóviles Nuevos (ISAN) e Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos (ISTUV), correspondientes a sus dos últimos ejercicios fiscales y que ha

presentado las declaraciones de pagos mensuales, provisionales o definitivos, correspondientes a los últimos doce meses anteriores a la fecha de firma del presente contrato por los mismos impuestos. Asimismo, no tiene adeudos fiscales firmes a su cargo por impuestos federales, distintos a ISAN e ISTUV.

- II.7 Para los efectos de lo previsto por el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, se compromete a entregar a la firma del presente instrumento, el acuse que comprueba el inicio del trámite alude la Regla I.2.1.15 de la Resolución Miscelánea Fiscal 2013, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2012.
- II.8 Conoce plenamente el contenido y los requisitos que establecen la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, el Código Civil Federal y los ordenamientos fiscales vigentes a la fecha de firma del presente contrato.
- II.9 “Bajo protesta de decir verdad”, manifiesta que él, sus socios y/o accionistas no se encuentran en alguno de los supuestos previstos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- II.10 *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.*

Expuesto lo anterior, las “Partes” están de acuerdo en celebrar el presente contrato, sujetándose al contenido de las siguientes:

C L Á U S U L A S

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO: La “Secretaría” y la “PROFEDET” encomiendan al “Prestador del Servicio” y éste se obliga a proporcionar los servicios del Centro de Contacto E-multimedia para la atención de los usuarios del Servicio Nacional de Empleo, y CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO EN MATERIA DE ORIENTACIÓN JURÍDICO LABORAL CON ENFOQUE DE GÉNERO Y SERVICIOS A GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD, apegándose justa, exacta y cabalmente a lo establecido en el Anexo 1/Técnico, el que debidamente firmado por las “Partes”, forma parte integrante del presente contrato.

SEGUNDA.- VIGENCIA: Las “Partes” convienen que la vigencia del presente contrato, será a partir del 1 DE DICIEMBRE DE 2013 Y HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2016, forzosa para el “Prestador del Servicio” y voluntaria para la “Secretaría”.

TERCERA.- MONTO DEL CONTRATO: El monto mínimo a ejercer por el servicio materia del presente contrato es de **\$46’316,830.00 (CUARENTA Y SEIS MILLONES**

TRESCIENTOS DIECISEIS MIL OCHOCIENTOS TREINTA PESOS 00/100 M.N.) y el monto máximo asciende a la cantidad de **\$115'792,077.00 (CIENTO QUINCE MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y DOS MIL SETENTA Y SIETE PESOS 00/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), dichos montos serán erogados de la siguiente manera:

STPS

	2013	2014	2015	2016	TOTAL
Máximo	2,800,000.00	33,946,570.00	33,946,570.00	31,117,689.00	101,810,829.00
Mínimo	1,120,000.00	13,578,628.00	13,578,628.00	12,447,076.00	40,724,332.00

PROFEDET

	2013	2014	2015	2016	TOTAL
Máximo	388,368.00	4,660,416.00	4,660,416.00	4,272,048.00	13,981,248.00
Mínimo	155,347.00	1,864.166.00	1,864.166.00	1,708,819.00	5,592,498.00

Las Partes convienen que durante la vigencia del presente contrato, el precio cotizado para la prestación de los servicios se mantendrá fijo.

La “**SECRETARÍA**” no pagará comisiones por ningún concepto, ni otorgará anticipo alguno al “**PRESTADOR DEL SERVICIO**”. Los precios unitarios se encuentran estipulados en el Anexo Técnico del presente contrato.

Los compromisos que se generen para los ejercicios presupuestales de 2014, 2015 y 2016 quedarán sujetos para efectos de ejecución y pago a las disponibilidades del Presupuesto de Egresos de la Federación que apruebe la H. Cámara de Diputados y el oficio de liberación del presupuesto que emita la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para cada ejercicio fiscal correspondiente.

Asimismo, no habrá penalización para la “**SECRETARÍA**” de ningún tipo, en caso de que ocurran variaciones en el presupuesto que apruebe la H. Cámara de Diputados para los ejercicios fiscales de 2014, 2015 y 2016.

Las “Partes” convienen que durante la vigencia del presente contrato, el precio cotizado para la prestación del servicio se mantendrá fijo.

CUARTA.- FORMA, LUGAR, TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRESTAR EL SERVICIO: El “Prestador del Servicio” se obliga a prestar el servicio a que se refiere la cláusula Primera de este contrato, en la forma, lugares, términos y condiciones descritos en el Anexo 1/Técnico.

QUINTA.- FORMA Y LUGAR DE PAGO: La “Secretaría” pagará al “Prestador del Servicio” el precio del contrato a que se refiere la cláusula Tercera, en moneda nacional, mediante la formulación de facturas las cuales abarcarán periodos mensuales vencidos y deberán contar con el desglose de los servicios proporcionados en forma clara y precisa, de acuerdo a los precios unitarios establecidos en el Anexo 1/técnico. Las facturas serán pagadas dentro de los veinte (20) días naturales posteriores, contados a partir de la fecha de presentación de las mismas.

La presentación de las facturas debidamente requisitadas para trámite de pago por concepto de los servicios del Centro de Contacto E-multimedia para la atención de los usuarios del Servicio Nacional de Empleo, será en la Coordinación General del Servicio Nacional de Empleo, ubicada en Avenida Cuauhtémoc No. 614, Piso 2, ala Oriente, Colonia Narvarte Poniente, Delegación Benito Juárez, C. P. 03020. El horario para la presentación de la documentación requerida será de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes. El horario para la presentación de la documentación requerida será de las 9:00 a las 15:00 hrs. de lunes a viernes.

La presentación de las facturas debidamente requisitadas para trámite de pago por concepto de los servicios del Centro de Atención Telefónico en materia de orientación jurídico laboral con enfoque de género y servicios a grupos en situación de vulnerabilidad, será en la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, ubicada en Doctor José María Vértiz número 211, Colonia Doctores, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06720. El horario para la presentación de la documentación requerida será de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes. El horario para la presentación de la documentación requerida será de las 9:00 a las 15:00 hrs. de lunes a viernes.

Eliminado un párrafo con cuatro 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 caso de que los datos indicados en el párrafo anterior sean equivocados, el “Prestador del Servicio” asumirá las pérdidas que se deriven de esta situación.

Los pagos que haga la “Secretaría” cubren los servicios, honorarios/precios, organización, dirección, administración y técnica propia, impuestos, derechos, contribuciones fiscales y cualquier contraprestación a favor del “Prestador del Servicio” que se generen con motivo de la celebración o cumplimiento del presente contrato, por lo que el “Prestador del Servicio” no podrá reclamar algún otro pago adicional.

SEXTA.- PAGOS EN EXCESO: Tratándose de pagos en exceso recibidos por el “Prestador del Servicio”, éste deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso en los términos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, más los intereses correspondientes calculados conforme al procedimiento establecido para tal fin en el Código Fiscal de la Federación, a una tasa que será igual a la señalada en la Ley de Ingresos de la Federación, vigente en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso y se computarán por días naturales desde la fecha en que se realizó el pago en exceso de los servicios, hasta aquélla en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de la “Secretaría”; y en su caso, podrá hacerse efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

SÉPTIMA.- PAGO DE IMPUESTOS: Será responsabilidad y a cargo del “Prestador del Servicio” el pago de impuestos y derechos que de acuerdo a las leyes mexicanas aplicables, se generen con motivo del presente contrato, a excepción del Impuesto al Valor Agregado (IVA), el cual correrá a cargo de la “Secretaría”.

OCTAVA.- RELACIONES LABORALES: El “Prestador del Servicio” como patrón del personal que ocupe con motivo de la prestación del servicio materia del presente contrato,

manifiesta que cuenta con los elementos propios y suficientes para responsabilizarse de las obligaciones derivadas de las relaciones de trabajo. En consecuencia, será el único responsable, en relación con sus trabajadores, de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y de seguridad social, obligándose por tanto a responder de todas las reclamaciones que sus trabajadores presentaren en su contra o en contra de la "Secretaría", en relación con el servicio materia del presente contrato, obligándose a sacar en paz y a salvo a ésta, en caso de que surja algún conflicto laboral. La "Secretaría" en ningún caso tendrá el carácter de patrón sustituto o solidario de los trabajadores del "Prestador del Servicio".

NOVENA.- CESIÓN DE DERECHOS: El "Prestador del Servicio" no podrá ceder en forma parcial ni total a favor de otra persona, los derechos y obligaciones que se deriven del presente contrato, salvo los derechos de cobro que podrá cederlos, previa autorización por escrito de la "Secretaría", en términos del artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA.- SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN: La "Secretaría" tiene el derecho de supervisar y verificar en todo momento y cuando así lo juzgue conveniente, el desarrollo y cumplimiento de los servicios contratados.

La supervisión y verificación a que se refiere el párrafo anterior la podrá hacer la "Secretaría" a través de la Coordinación General del Servicio Nacional de Empleo y de la PROFEDET, como responsables de administrar y vigilar el cumplimiento de los servicios.

El "Prestador del Servicio" se obliga a dar todas las facilidades al servidor o servidores públicos que el afecto designe la "Secretaría".

El "Prestador del Servicio" se obliga a subsanar todas las deficiencias detectadas por la "Secretaría" en un término de 5 días, contados a partir de de la fecha de notificación que por escrito haga la "Secretaría" al "Prestador del Servicio", ya sea en el domicilio señalado o en la dirección de correo electrónico que para tal efecto proporcione el "Prestador del Servicio".

DÉCIMA PRIMERA.- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR: Ninguna de las "**Partes**" será responsable del incumplimiento de este Contrato que resulte de caso fortuito o fuerza mayor, por lo que en el caso de que la "**SECRETARÍA**" suspenda la prestación del servicio, únicamente se pagarán aquéllos que hubiesen sido efectivamente prestados y en su caso, se reintegrarán los anticipos no amortizados, lo anterior con apoyo en lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 55-Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en relación con el artículo 102 de su Reglamento.

DÉCIMA SEGUNDA.- SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO: La "Secretaría" podrá suspender en cualquier momento y de manera temporal, en todo o en parte, el servicio contratado, sin que ello implique su terminación definitiva. Al efecto, notificará al "Prestador del Servicio" un aviso por escrito, en el domicilio señalado para los efectos del presente contrato, en el que indicará las causas de suspensión. Dicho aviso surtirá sus efectos a los diez días naturales siguientes a su notificación. El presente contrato podrá continuar produciendo sus efectos legales una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión, lo que hará saber la "Secretaría" al "Prestador del Servicio" en los mismos términos que le hizo saber de la suspensión.

DÉCIMA TERCERA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA: La "Secretaría" podrá dar por terminado anticipadamente el contrato sin responsabilidad alguna a su cargo, en términos del artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio originalmente contratado; o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría de la Función Pública; o cuando concurren razones de interés general; bastando para ello la comunicación por escrito al "Prestador del Servicio" que surtirá sus efectos a los 10 días naturales siguientes a su notificación.

DÉCIMA CUARTA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO: Durante la vigencia del presente contrato, la "Secretaría" podrá modificarlo, en cuanto al monto establecido en el mismo o a la cantidad de servicios contratados; dando aviso por escrito al "Prestador del Servicio", el cual surtirá sus efectos 10 días naturales siguientes a la notificación realizada en el domicilio señalado para los efectos del presente contrato, y éste se obliga a dar cumplimiento a dichas modificaciones. Cualquier modificación deberá formalizarse por escrito, en términos de lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA QUINTA.- INDEMNIZACIÓN DEL "PRESTADOR DEL SERVICIO" A LA "SECRETARÍA": El "Prestador del Servicio" durante la vigencia de este contrato, como después de su expiración, indemnizará a la "Secretaría" por cualquier daño o perjuicio que resulte o se derive de un acto ilícito, negligencia o violación del contrato por parte del "Prestador del Servicio" o de su personal designado para la ejecución del objeto materia del mismo; así como de las acciones, juicios, demandas, costas y reclamaciones que se originen como resultado de dichos actos.

DÉCIMA SEXTA.- GARANTÍA: El "Prestador del Servicio" se obliga a garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, mediante fianza expedida por institución debidamente autorizada, a favor de la Tesorería de la Federación, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto máximo del presente contrato sin incluir el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

La fianza en cuestión será presentada por el "Prestador del Servicio" a la "Secretaría" para el ejercicio fiscal de 2013, en un plazo no mayor de 10 (diez) días naturales posteriores a la fecha de firma de este contrato y para los ejercicios fiscales de 2014, 2015 y 2016, dentro de los primeros 10 días naturales de enero de cada uno de dichos años, siendo causa de rescisión el no presentarla.

La garantía continuará vigente en caso de que se otorguen prórrogas al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se pronuncie la resolución definitiva por autoridad competente, 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.

Para ser liberada la fianza, es requisito indispensable la manifestación por escrito del área requirente de los servicios, de que el "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" cumplió con las obligaciones a su cargo y a entera satisfacción de la "**SECRETARÍA**".

La "Secretaría" devolverá la fianza al "Prestador del Servicio", una vez cumplidas las obligaciones a cargo del "Prestador del Servicio" y a entera satisfacción de la "Secretaría"; para lo cual, la Coordinación General del Servicio Nacional de Empleo y la PROFEDET deberán emitir cada una, el oficio que así lo determine.

DÉCIMA SÉPTIMA.- PENA POR ATRASO: La "Secretaría" aplicará al "Prestador del Servicio" una pena convencional del uno por ciento (1%), la cual será aplicada de conformidad al valor de los servicios que hayan sido prestados con atraso, por cada día natural de atraso en la prestación de los mismos, sin que esta pena exceda del diez por ciento (10%) del monto total del contrato, en cuyo caso, procederá su rescisión.

El procedimiento para la aplicación de la pena por atraso será el siguiente: la "Secretaría" procederá a notificar al "Prestador del Servicio" por escrito, en el domicilio señalado para los efectos del presente contrato, que incurrió en atraso en la prestación del servicio materia del presente contrato, para que éste en un plazo de cinco días hábiles contados a partir de la notificación del escrito, manifieste lo que a su derecho convenga y ofrezca las pruebas que considere procedentes. La "Secretaría", valorando, en su caso, el escrito presentado por el "Prestador del Servicio", determinará la aplicación o no de la pena convencional. En caso de determinar la aplicación de dicha pena se lo notificará al "Prestador del Servicio", quien en consecuencia deberá efectuar el entero correspondiente en alguna sucursal bancaria a través del formato E-Cinco del SAT, debiendo acompañar copia del mismo, previo al trámite de pago.

DÉCIMA OCTAVA.- CAUSAS DE RESCISIÓN: Serán causas de rescisión del presente contrato, sin ninguna responsabilidad para la "Secretaría", las que se mencionan de manera enunciativa más no limitativa, si el "Prestador del Servicio":

- a) No inicia la prestación del servicio objeto de este contrato en la fecha pactada;
- b) No presta el servicio de conformidad con lo establecido en el presente contrato y en el Anexos 1/Técnico, o sin motivo justificado, no acata las indicaciones de la "Secretaría";
- c) Cancela o suspende injustificadamente la prestación del servicio objeto del presente contrato;
- d) Por cualquier causa deja de tener la capacidad técnica y los elementos necesarios para prestar el servicio objeto de este contrato;
- e) Cede a terceras personas los derechos y obligaciones derivados del presente contrato en forma total o parcial;
- f) Cede a terceras personas los derechos de cobro derivados del presente contrato, en forma total o parcial, sin el consentimiento previo y por escrito de la "Secretaría";
- g) No da a la "Secretaría" las facilidades y datos necesarios para que lleve a cabo la supervisión y verificación del servicio, objeto de este contrato;

- h) No presenta a la “Secretaría” la garantía de cumplimiento al contrato en un plazo máximo de diez (10) días naturales posteriores a la firma de este instrumento, o no la renueva dentro de los primeros diez días naturales de los ejercicios fiscales 2014, 2015 y 2016;
- i) Es declarado en huelga o sujeto a concurso mercantil, en los términos de la Ley de Concursos Mercantiles, o si por cualquier otra causa análoga queda impedido para prestar el servicio:
- j) Cuando la suma de las penas convencionales excedan del 10% garantizado; y

En general, por cualquier otro incumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente contrato.

DÉCIMA NOVENA.- PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN: En caso de que el “Prestador del Servicio” incumpla con cualesquiera de las obligaciones estipuladas y/o inherentes a la naturaleza del mismo, la “Secretaría” podrá optar por la rescisión del presente contrato, sin necesidad de declaración judicial previa; o bien, exigir su cumplimiento forzoso. En caso de optar por la rescisión del contrato, se procederá conforme a lo establecido en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VIGÉSIMA.- CONFIDENCIALIDAD: Las “Partes” se comprometen a guardar reserva respecto de la información y actividades realizadas para el cumplimiento objeto del presente instrumento jurídico, por lo que las “Partes” detentarán toda la información recibida como reservada, por lo que no podrán realizar ningún acto que pudiera afectar los intereses de la otra parte. Sin embargo, la “Secretaría” (“Las Partes”) se sujetará (n) en este aspecto a lo establecido en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

VIGÉSIMA PRIMERA.- VICIOS DEL CONSENTIMIENTO: La “Secretaría” y el “Prestador del Servicio” reconocen que en la celebración del presente contrato, no ha mediado error, dolo, lesión, violencia, ni vicio alguno del consentimiento que pudiera invalidarlo o nulificarlo.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- .- 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, su Reglamento y el Código Civil Federal. En caso de controversia, para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, las “Partes” se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales con residencia en la Ciudad de México, Distrito Federal, y por lo tanto, el “Prestador del Servicio” renuncia expresamente al fuero que pudiera corresponderle en razón de su domicilio presente, futuro o por cualquier otra causa.

Leído que fue el presente instrumento por las "Partes" y enteradas de su contenido y alcance legal, lo firman en seis tantos al margen y al calce en todas sus fojas útiles, en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día 29 de noviembre de dos mil trece.

Por la "Secretaría"

Por el "Prestador del Servicio"

Lic. María Brenda Estrada de Paz
Directora General de Recursos Materiales y
Servicios Generales

C. Erika García López
Apoderada Legal

Lic. José Luis Guzmán Martínez
Director de Adquisiciones
y Almacenes

Áreas encargadas de administrar y
vigilar el cumplimiento de los servicios

Por la "CGSNE"

Lic. Héctor Oswaldo Muñoz Oscós
Coordinador General del Servicio Nacional
de Empleo

Por la "PROFEDET"

M. en D. Luis Rivera Montes de Oca
Procurador Federal

ANEXO 1/TÉCNICO

"CENTRO DE CONTACTO"

PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO "CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO EN MATERIA DE ORIENTACIÓN JURÍDICA LABORAL, CON ENFOQUE DE GÉNERO Y SERVICIO A GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD"

COORDINACIÓN GENERAL DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO: "ATENCIÓN A USUARIOS DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO (SNE) Y EL PORTAL DEL EMPLEO"

ÍNDICE

SOLICITUD Y PRESENTACIÓN DE OFERTA ECONÓMICA

"CENTRO DE CONTACTO"

Contenido

1. Glosario
2. Especificaciones Técnicas Y De Calidad De Aplicación General
3. Especificaciones Técnicas Y De Calidad Del Servicio De Atención Que Se Preste Vía Telefónica Y Vía Internet
4. Niveles de servicio y deductivas
5. Penas Convencionales
6. Modelo económico de solicitud de Oferta económica

I. GLOSARIO

Para efectos del presente anexo se entenderá por:

CONVOCANTE: Se entenderá a la consolidación de CGSNE y PROFEDET

PROFEDET: Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajador

CGSNE: Coordinación General del Servicio Nacional de Empleo ACD; Sistema de distribución automático de llamadas que permite reconocer el teléfono donde se origina la llamada y presentar toda la información disponible sobre la persona que llama.

ACD: Sistema de distribución automático de llamadas que permite reconocer el teléfono donde se origina la llamada y presentar toda la información disponible sobre la persona que llama.

Agente: Personal del CENTRO DE CONTACTO que atiende la interacción, una vez que le es asignada de acuerdo a los protocolos establecidos.

Canal de Servicio: Medio de comunicación remota a través del cual, el usuario puede acceder al CENTRO DE CONTACTO, para que se atienda su solicitud respecto de los trámites y servicios que presta LA CONVOCANTE clasificados en telefónicos (inbound y Outbound, Mensajes de Texto —SMS-) o de Internet (correo electrónico, chat, web, Mensajes de Texto — SMS y redes sociales).

Centro de Contacto: Sistema central desde donde se administra la comunicación remota con los usuarios que soliciten atención respecto de los trámites y servicios que presta LA CONVOCANTE.

Conmutador (PBX): Equipo que interconecta dos o más segmentos de una misma red para el enlace de datos, funcionando como un puente. Su funcionalidad está dada por la multiplicación de redes y datos a transmitir, con la subsiguiente necesidad de un orden y sistematización para su operación.

CTI: Telefonía que permite integrar la computadora, el teléfono y otros servicios.

IVR: Sistema interactivo de respuesta de voz que provee de forma automática a los usuarios con menús pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público.

Llamadas de Entrada (Inbound): Llamadas telefónicas realizadas por los usuarios al Centro de Contacto.

Llamadas de Salida (Outbound): Llamadas telefónicas realizadas por parte de un agente y cuyo objetivo es establecer comunicación con los usuarios para proporcionarles información y/u orientación respecto de los trámites y servicios de las dependencias, y/o entidades de LA CONVOCANTE.

Llamadas Abandonadas: Llamadas de entrada en las que el usuario no llegue a establecer comunicación con un agente, porque terminó la llamada mientras estaba en tiempo de espera.

Llamadas Ghost: Llamadas de entrada en las que el usuario no llegue a establecer comunicación con un agente, debido a que corta la llamada antes de E segundos para que esta pueda ser asignada a un agente.

Llamadas Tiradas: Llamadas de entrada fuera del horario de atención del CENTRO DE CONTACTO.

Niveles de Servicio: Indicadores que permiten dimensionar la calidad y disponibilidad del servicio otorgado por el proveedor.

Protocolo: La forma determinada por LA CONVOCANTE, para que el agente atienda las comunicaciones con el usuario, a través de los canales de servicio. Entre otras formas de atención, se encuentran los guiones, los procedimientos, las pautas y/o manuales que proporcione LA CONVOCANTE.

Servicio de Chat: Comunicación escrita realizada de manera Instantánea mediante el uso de un software y a través de Internet entre dos, tres o más personas.

Servicio de Mensajes de Texto (SMS): Comunicación que se establece entre personas por medio de mensajería escrita. El mensaje de texto está establecido en un formato cuya longitud máxima es de 100 caracteres. Dicho servicio puede prestarse por teléfono, Internet o sistemas de comunicación móvil.

Servicios Web (Web Services): Conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de software.

Tiempo de espera: Tiempo de la llamada de entrada en la que los usuarios no han sido atendidos por algún agente o servidor público.

Tiempo Total de Atención: Tiempo total desde que ingresa la interacción hasta que se concluye la atención del usuario para proporcionar información y/u orientación respectó de los trámites y servicios de la dependencia y/o entidad de LA CDNVOC.ANTE.

Usuario: Persona que requiere de alguna información orientación sobre los trámites y servicios que prestan las dependencias y/o entidades de LA CONVOCANTE.

Web Call Back: Servicio mediante el cual el usuario solicita vía plataforma electrónica accesible mediante Internet., que se realice una llamada telefónica de salida para la atención de su consulta. Para tal efecto el usuario ingresa al menos su número telefónico en dicha plataforma y/o el número almacenado por el ACD.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y DE CALIDAD DE APLICACIÓN GENERAL

2.1 El Prestador del Servicio deberá asignar a un ejecutivo de cuenta, quién será el punto único de contacto para coordinar las fases de preparación y puesta en operación del servicio. Además, fungirá como administrador del servicio durante la vigencia del contrato, dando seguimiento a las solicitudes realizadas para corroborar que se atiendan oportunamente. En su propuesta deberá indicar el nombre y los datos de contacto de la persona que estaría asignada para este servicio.

TOPTEL S. de R.L. de C.V., en adelante TOPTEL, asigna a un ejecutivo de cuenta, quién será el punto único de contacto para coordinar las fases de preparación y puesta en operación del servicio. Además, fungirá como administrador del servicio durante la vigencia del contrato, dando seguimiento a las solicitudes realizadas para corroborar que se atiendan oportunamente.

Los datos de contacto de la persona que estaría asignada para este servicio son:

Anayeli Zamora Padierna
Círculo Arquitectos N° 11
Primer piso, Cd. Satélite
Naucalpan de Juárez, Estado de México. CP 53100
Correo electrónico: azamora@toptel.com.mx
Tel. 4445 9500 Ext. 9508
Celular: 5542583572

Mtro. Hugo Franco Zesafi

Circuito Arquitectos N° 11
 Primer piso, Cd. Satélite
 Naucalpan de Juárez, Estado de México. CP 53100
 Oficina: # 207 2do. Piso
 Correo: hfranco@topitel.com.mx
 Teléfono Directo: 55.4445.9508
 Conmutador: 55.4445.9500 Ext. 9508
 Celular: 55.2955.8339

En caso de cualquier cambio de personal el Prestador del Servicio está obligado a notificar por escrito a LA CONVOCANTE en un tiempo no mayor a 3 días hábiles contados a partir de la fecha del cambio realizado.

En caso de cualquier cambio de personal **TOPTTEL** está obligado a notificar por escrito a LA CONVOCANTE en un tiempo no mayor a 3 días hábiles contados a partir de la fecha del cambio realizado.

2.2 El Prestador del Servicio deberá presentar Carta compromiso de iniciar el 01 de diciembre del 2013 con la prestación del servicio, considerando que el personal de LA CONVOCANTE requiere como mínimo de quince días hábiles para la evaluación del personal que participará en las campañas.

SE ADJUNTA ESCRITO COMO ANEXO 1

TOPTTEL presenta Carta compromiso de iniciar el 01 de diciembre del 2013 con la prestación del servicio, considerando que el personal de LA CONVOCANTE requiere como mínimo de quince días hábiles para la evaluación del personal que participará en las campañas. (Se adjunta escrito)

Ubicación de El Centro de Contacto

Es fundamental que "El Centro" cuente como mínimo con dos instalaciones (Principal y Secundario), para que en **caso de contingencia se pueda dar el desborde del servicio de un centro a otro y contar con mecanismos espejo y de redundancia que permitan enfrentar problemas técnicos y operativos**. Se deberá especificar dentro de su propuesta técnica, los domicilios de las dos instalaciones que proponga para la operación de "El Centro de Contacto", debiendo señalar con toda precisión cuál de ellos es el Principal y cuál el de respaldo. **LA CONVOCANTE; requiere que el centro principal esté en el Distrito Federal y el secundario en una zona de baja sismicidad.**

Características de (Centro Principal):

Calle: Presa Salinillas No. 370, Primer Piso
 Colonia: Loma Hermosa
 C.P. 11200
 Ciudad: México, D.F.

Capacidad: 700 posiciones Activas, oficinas para administrativos, Salas de entrenamiento y capacitación así como sistemas de proyección multimedia, áreas independientes para seguridad y Aseo 24 hrs.

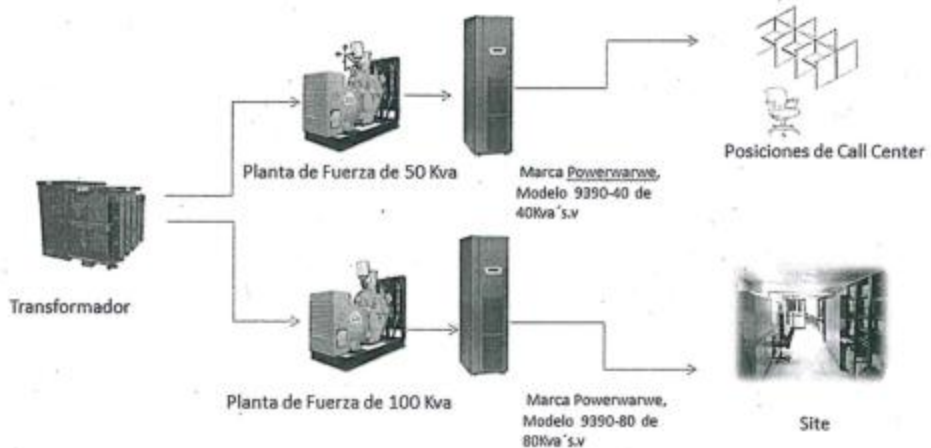
- Equipadas con;
 - Muebles Papsa
 - Cableado de voz y datos Systimax nivel 6 certificado a 8 hilos
 - Cableado eléctrico regulado
 - 2 Plantas de energía de 50 y 100 Kw
 - 2 UPS POWERWARE
 - Modelo 9390-40 DE 40 KVA y 9390-80 de 80 KVA
- Computadoras Lenovo y HP
 - Procesador Intel i3 ,i5, Core Duo 2 Dual Core a 3.10 GHZ
 - 2 Gb. De memoria RAM
 - 250 o 500Gb DD
 - DVD Recordable, Realtek 10/100 Ethernet, Memory Card Reader, Windows XP,W7
 - MONITOR LG LCD 17 COLOR SILVER 1280X1024 DVI CONNECTOR NP: L1753T/S-SF/BF
 - Antivirus Avast

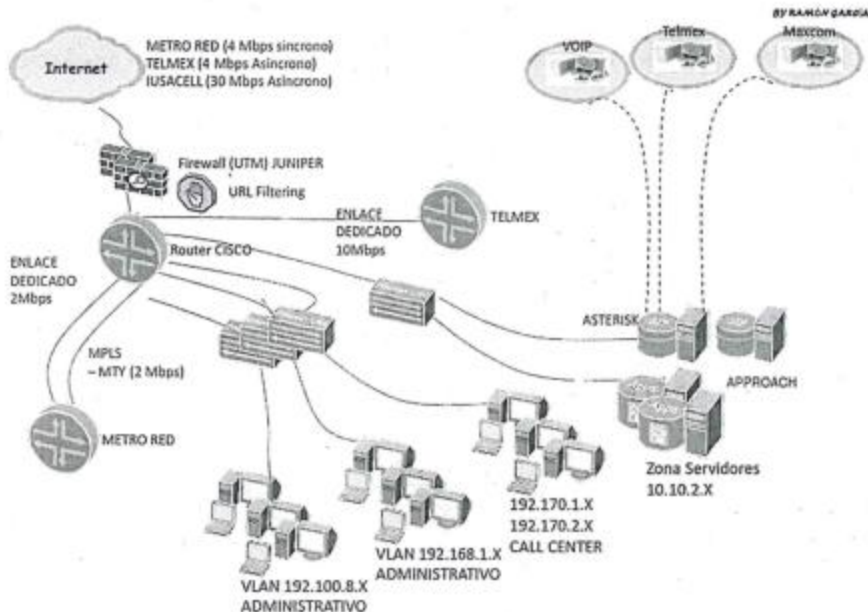


- Sistema de Firewall
Juniper SSG 140
- Router
Cisco 1812
- Carriers Telefónicos
 - Telmex
 - 10 E 1's escalables de acuerdo a demanda
 - Maxcom
 - 2 E 1's Escalables de acuerdo a demanda
- Enlaces
 - MetroRed 2Mbps México Monterrey (Internet)
 - Iusacell 2Mbps/30Mbps Upload/Download (Internet)
 - Telmex 2Mbps Enlace Privado CFE Río Ródano-Salinillas
 - Enlace MPLS 2Mbps Mexico-MTY
 - MetroRed 2Mbps Enlace Privado Itau Card Kio Querétaro - Salinillas
- Sistema de grabación Inhouse
 - Servidor Dell Power Edge RT710

- Un procesador XEON 2.4 GHz
12GB DDR3 (6x2GB)
2 HD 120 GB Sata Hot-Plug
CD-RW/DVD-ROM
PERC H200 (6Gb/s), RAID1
Fuente de alimentación redundante.
iDRAC6 Express, BMC, IPMI 2.0, Dell OpenManage™
S.O Linux
- Servidor HP ProLiant DL360 G5
Un procesador XEON 2.0 GHz
5GB DDR2 (4x1GB) y (2X512MB)
2 HD 146 GB SCSI Hot-Plug
CD-RW/DVD-ROM
HP Smart Array E200i/64MB Controller, RAID1
S.O Linux

DIAGRAMA DE ENERGÍA





Características de Centro Satélite (Centro Secundario):



Calle: Circuito Arquitectos
 Número: 11 - 1er 2º piso
 Colonia: Ciudad Satélite.
 C.P. 53100
 Ciudad: Naucalpan, Estado de México

Capacidad: 818 posiciones Activas, oficinas para administrativos, Salas de entrenamiento y capacitación así como sistemas de proyección multimedia, áreas independientes para seguridad y Aseo 24 hrs.

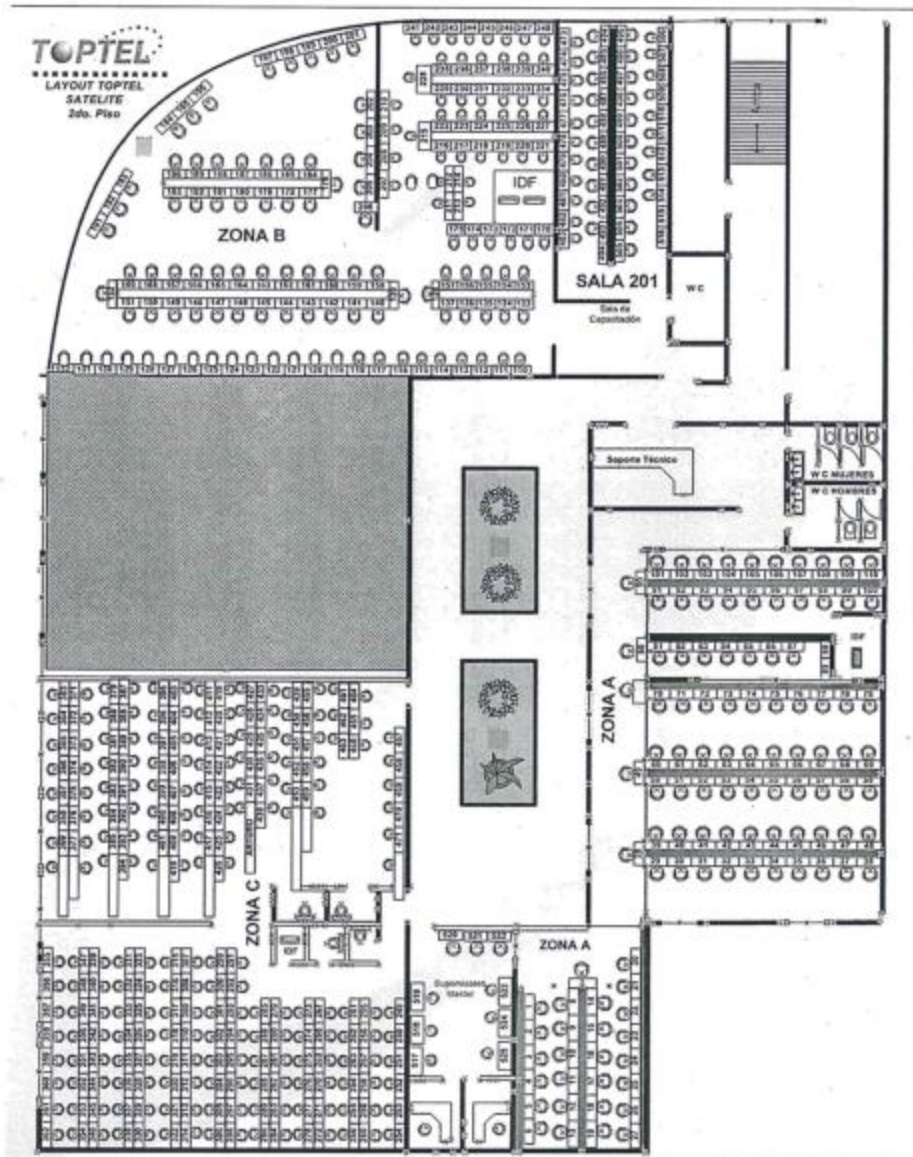
INFRAESTRUCTURA EN CADA UNO DE LOS CENTROS

Cuentan con Aire Acondicionado independiente por área, además de Aire Lavado (en baños y cafetería), UPS 2400KVA independiente para el Site, Planta de emergencia generadora de 205KVA con capacidad de 500lts de combustible, doble vidrio para aislamiento acústico en el site, alfombra aislante de alto tráfico modular.

SITIO ALTERNO 1

El sitio alterno se encuentra ubicado en Circuito Arquitectos No. 11 C.P. 53100 Col. Ciudad Satélite. Naucalpan de Juárez Estado de México que cuenta con **818 estaciones** operativas en dos pisos, se adjunta el Layout para mayor referencia:

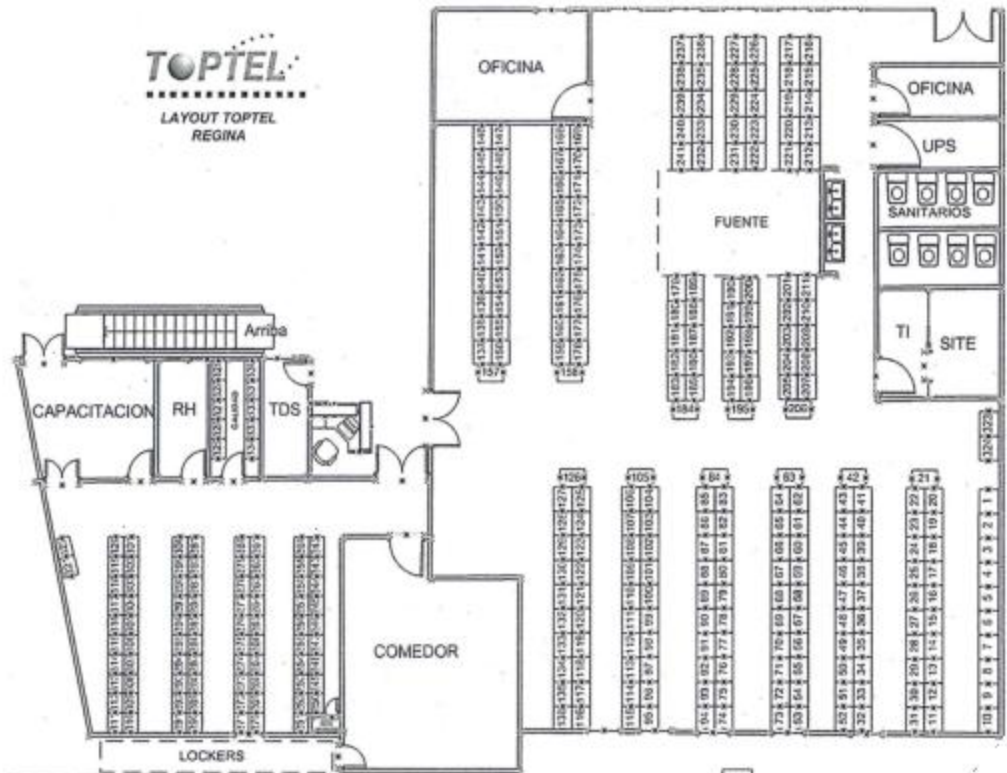




SITIO ALTERNO 2

El sitio alterno se encuentra ubicado en la ciudad de Monterrey ubicado en Alfonso Reyes 3333 Col. Regina Monterrey - 64290 Nuevo León que cuenta con **302 estaciones** operativas, se adjunta Layout para mayor referencia.

Alfonso Reyes No. 3333
Col. Regina Monterrey
64290 Nuevo León



Relación de Hardware:

- HP proliant DL 380 2U Single 3.6GHz Xeon processor, (3) 72GB SCSI Hard Drives and Windows 2003 Server license Cache Memory 2MB level 2 cache per processor Memory 3.5 GB

- "HP proliant DL 380 2U Single 3.6GHz Xeon processor, (3) 72GB SCSI Hard Drives and Windows 2003 Server license Cache Memory 2MB level 2 cache per processor Memory 3.5 GB
- HP proliant DL 380 2U Single 3.6GHz Xeon processor, (3) 72GB SCSI Hard Drives and Windows 2003 Server license Cache Memory 2MB level 2 cache per processor Memory 1 GB (2 x 512 MB)
- HP proliant DL 380 2U Single 3.6GHz Xeon processor, (3) 72GB SCSI Hard Drives and Windows 2003 Server license Cache Memory 2MB level 2 cache per processor Memory 1 GB (2 x 512 MB)
- HP proliant DL 380 2U Single 3.6GHz Xeon processor, (3) 72GB SCSI Hard Drives and Windows 2003 Server license Cache Memory 2MB level 2 cache per processor Memory 1 GB (2 x 512 MB)
- HP proliant DL 380 2U Single 3.6GHz Xeon processor, (3) 72GB SCSI Hard Drives and Windows 2003 Server license Cache Memory 2MB level 2 cache per processor Memory 2 GB
- HP proliant DL 380 2U Dual 3.0GHz Xeon processor, (5) 146GB SCSI Hard Drives and Windows 2003 Server license Cache Memory 2MB level 2 cache per processor, Memory 2 GB
- HP proliant DL 380 2U Dual 3.0GHz Xeon processor, (5) 146GB SCSI Hard Drives and Windows 2003 Server license Cache Memory 2MB level 2 cache per processor, Memory 3.5 GB
- HP proliant DL 380 2U Single 3.6GHz Xeon processor, (3) 72GB SCSI Hard Drives and Windows 2003 Server license Cache Memory 2MB level 2 cache per processor Memory 1 GB (2 x 512 MB)
- HP proliant DL 380 2U Single 3.6GHz Xeon processor, (3) 72GB SCSI Hard Drives and Windows 2003 Server license Cache Memory 2MB level 2 cache per processor Memory 1 GB (2 x 512 MB)
- HP proliant DL 360 2U Single 3.6GHz Xeon processor, (2) 72 GB SCSI Hard Drives and Windows 2003 Server license Cache Memory 2MB level 2 cache per processor Memory 2 GB (2 x 1024 MB)
- HP proliant DL 360 2U Single 3.6GHz Xeon processor, (2) 72 GB SCSI Hard Drives and Windows 2003 Server license Cache Memory 2MB level 2 cache per processor Memory 2 GB (2 x 1024 MB)
- HP proliant DL 360 2U Single 3.6GHz Xeon processor, (2) 72 GB SCSI Hard Drives and Windows 2003 Server license Cache Memory 2MB level 2 cache per processor Memory 2 GB (2 x 1024 MB)
- 600 Diademas Plantronics Audio 650 USB
- 229 Equipos Desktop IBM Thincentre Intel P4 2.6 Ghz, 512 RAM, DD 40 GB, CD-ROM, Ethernet 10/100, Windows XP Pro, Monitor TFT 17"
- 152 Equipos Desktop IBM Thincentre, Intel P4 2.6 Ghz, 512 RAM, DD 80 GB, CDROM, Ethernet 10/100, Windows XP Pro, Monitor TFT 17"
- 61 Equipos Desktop IBM Thincentre SFF, Intel P4 2.8 Ghz, 512 RAM, DD 40 GB, CDROM, Ethernet 10/100, Windows XP Pro, Monitor TFT 17"
- 33 Equipos Desktop IBM LENOVO Thincentre AMD Athlon x2 BE 2350 2.1 Ghz, 512 RAM, DD 160 GB, DVDRW, Ethernet 10/100, Windows XP Pro, Monitor TFT 17"
- 3 Equipos Desktop DELL, P4 2.6Ghz, 512RAM, DD 80 Gb, CR-ROM, INTEL 10/100 ETHERNET, WINDOWS XP PRO, Monitor CRT 15"
- 42 Equipos Desktop IBM Thincentre, Intel P4 2.6 Ghz, 512 RAM, DD 80 GB, CDROM, Ethernet 10/100, Windows XP Pro, Monitor CRT 15"
- 6 Equipos Desktop IBM Thincentre, Intel P4 2.6 Ghz, 512 RAM, DD 80 GB, CDROM, Ethernet 10/100, Windows XP Pro, Monitor CRT 17"
- 1 Servidor HP Proliant DL145 G3, AMD Opteron Dual Core 2.2 Ghz, 1Gb RAM 2x80 GB DD, CDRW/DVD

- Relación de Software:

Licencia	Tipo de Licencia	Descripción
Oracle Contact Center Anywhere v 8.1.3	Application User Perpetual	Licencia ilimitada de Aplicación de Usuario
Red Hat Enterprise Linux 4	Unlimited Sockets	Licencia ilimitada de Sockets de Procesador
Oracle Database 10g	Procesador License	Licencia por Procesador
Oracle Weblogic 10g	Named User Plus	Licencia por Usuario Nombrado
Oracle Application Server 10g	Named User Plus	Licencia por Usuario Nombrado
Windows XP Professional	Volume License	Licencia por Volumen Corporativa
Microsoft Office XP Suite	Volume License	Licencia por Volumen Corporativa
Kaspersky Antivirus v 6.0	Volume License	Licencia por Volumen Corporativa

TOPTEL cuenta con instalaciones eléctricas adecuadas, el cual se detalla a continuación:

Tensión de servicio de la subestación.

El Call Center TOPTEL Cuenta con una subestación cuya tensión de servicio es de 23000V. Con corriente nominal. 400A, 3 fases, 3 hilos a 60Hz.

SISTEMA DE TIERRAS FÍSICAS

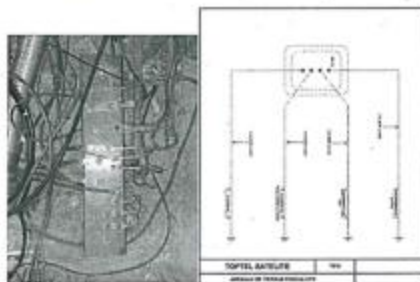
El Call Center de TOPTEL cuenta con un sistema de tierra física tipo DELTA la cual es distribuida por diferentes partes del Call Center, conectados por medio de barras de cobre, en las cuales son aterrizados cada uno de los rack, servidores y así mismo todo el equipo de cómputo.

Igualmente se cuenta con un sistema de para rayos. Este va aterrizado al pozo principal DELTA. Para una mayor protección del Call Center TOPTEL.

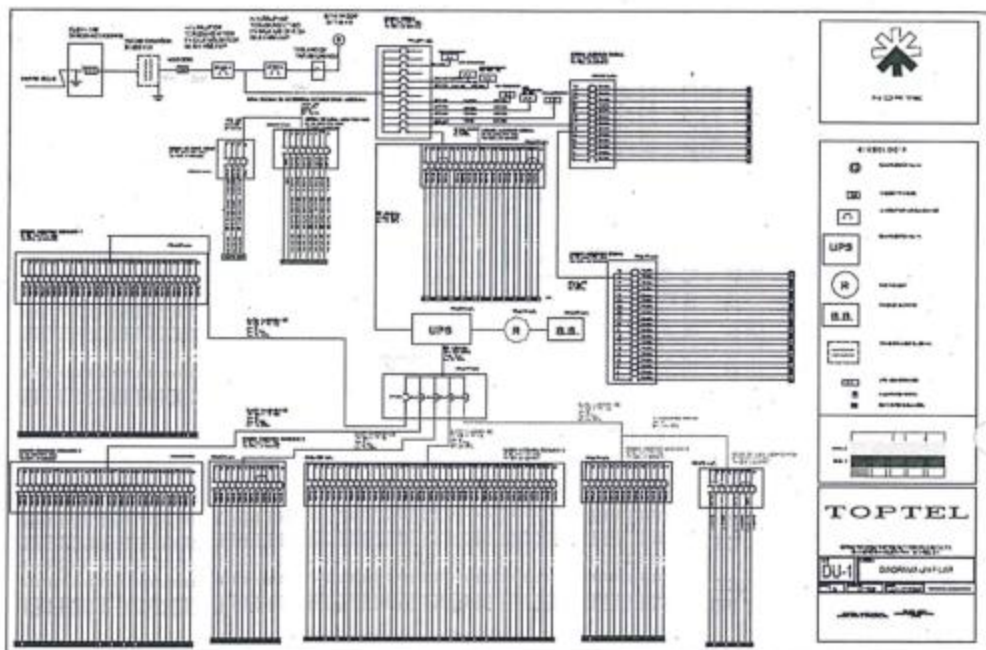
A este sistema de tierra física se le realiza mediciones de ohmios (Ω) cada 4 meses. Para asegurarnos que se encuentra en un buen estado dicho sistema. Conservando una medición por debajo de los 4 ohms.

La tierra física se encuentra debajo del piso falso la cual va aterrizada hacia afuera los sistemas de tierras en DELTA que se encuentran en el sótano y fuera del edificio de TOPTEL.

Todos los racks y las charolas de cableado con que cuenta TOPTEL esta aterrizados con una resistencia óhmica menor a 4 ohms.



A continuación se muestra el diagrama unifilar del sistema de energía de TOPTEL:



TOPTEL cuenta con Equipo de suministro de energía ininterrumpida (UPS) en redundancia, con conexiones eléctricas y circuitos separados de la red normal y computacional.

TOPTEL cuenta con Sistema de Alimentación Ininterrumpida UPS que garantizan el suministro continuo de energía eléctrica por tiempo indefinido.

Si en nuestras instalaciones existiera un problema con respecto a la energía eléctrica, en TOPTEL contamos con sistema de protección en línea, Masterguard Series S 52200, es el más poderoso de la familia MasterGuard de Siemens, es un sistema ininterrumpible de energía. Este sistema tiene un grado de eficiencia de hasta un 95%. Varios dispositivos se puede conectar en paralelo hasta 2400 KVA.

Previene:

- Apagones
- Fluctuaciones de Voltaje
- Formas de onda Torcidas
- Oleadas de voltaje
- Interferencias
- Voltaje intermitente

Los dispositivos de la UPS Masterguard de la serie S protegen:

- Equipo Activo de Red
- Servidores de Datos
- Equipos de Computo
- Sistemas de Telecomunicaciones

El sistema de alimentación ininterrumpida (UPS) se conecta entre la red y la carga del consumidor de energía eléctrica. El UPS protege al consumidor de las perturbaciones en la red y de las interrupciones en el servicio de energía.

Este sistema UPS trabaja según el principio Online. En el modo de operación Online, la tensión de entrada alterna se convierte en tensión de corriente continua. Con esta tensión continua se cargan las baterías y se alimenta el inversor. El inversor convierte la tensión de c.c. en corriente alterna sin distorsiones, con amplitud y frecuencia constantes. Con esta tensión alterna se alimentan los consumidores conectados. De esta forma se aíslan las perturbaciones en la red de suministro, asegurando así la operación segura de los equipos conectados (PC, red de datos y Server de red, sistemas periféricos múltiples, etc.)

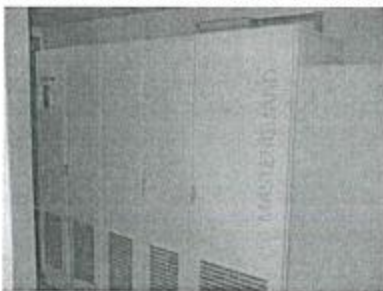
En caso de fallar la red de alimentación, la batería incorporada continúa suministrando la energía sin que la alimentación a la carga se interrumpa.

Control de Baterías

El tratamiento de las baterías durante la carga y descarga es controlado con un microprocesador propio. La duración del uso de las baterías se realiza así óptimamente, el banco de baterías soporta a plena carga de 15 minutos y a media carga de 30 minutos.

Comunicación

El UPS ofrece varias interfaces para la comunicación entre el UPS, redes y computadoras



Piso Falso

El Site cuenta con un Piso falso de 40cm de profundidad para el paso de cableado estructurado, tierra física, conducto de aire acondicionado y cableado eléctrico.

Los equipos de TOPTEL de suministro de energía ininterrumpida (UPS) cuentan con redundancia, con conexiones eléctricas y circuitos separados de la red normal y computacional, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos.

SATELITE**UPS**

Marca	Modelo	NÚMERO DE SERIE	Descripción y Características Técnicas
SIEMMENS	MASTERGUARD Series S 52200	UMG-MN2855500004	UPS Eficiencia 95%, 2400KVA, Soporte a plena carga de 30 minutos y a media carga de 15 minutos.

UPS MONTERREY

Marca	Modelo	NÚMERO DE SERIE	Descripción y características técnicas
GE	Site Pro	766332	UPS, Capacidad 100 KVA, Frecuencia 60H, 480VAC, 3 fases

Si en nuestras instalaciones existiera un problema con respecto a la energía eléctrica, en TOPTEL contamos con sistema de protección en línea, Masterguard Series S 52200, es el más poderoso de la familia MasterGuard de Siemens, es un sistema ininterrumpible de energía. Este sistema tiene un grado de eficiencia de hasta un 95%. Varios dispositivos se puede conectar en paralelo hasta 2400 KVA.

Previene:

- Apagones
- Fluctuaciones de Voltaje
- Formas de onda Torcidas
- Oleadas de voltaje
- Interferencias
- Voltaje intermitente

Los dispositivos de la UPS Masterguard de la serie S protegen:

- Equipo Activo de Red
- Servidores de Datos
- Equipos de Computo
- Sistemas de Telecomunicaciones

El sistema de alimentación ininterrumpida (UPS) se conecta entre la red y la carga del consumidor de energía eléctrica. El UPS protege al consumidor de las perturbaciones en la red y de las interrupciones en el servicio de energía.

Este sistema UPS trabaja según el principio Online. En el modo de operación Online, la tensión de entrada alterna se convertida en tensión de corriente continua. Con esta tensión continua se cargan las baterías y se alimenta el inversor. El inversor convierte la tensión de c.c. en corriente alterna sin

distorsiones, con amplitud y frecuencia constantes. Con esta tensión alterna se alimentan los consumidores conectados. De esta forma se aíslan las perturbaciones en la red de suministro, asegurando así la operación segura de los equipos conectados (PC, red de datos y Server de red, sistemas periféricos múltiples, etc.)

En caso de fallar la red de alimentación, la batería incorporada continúa suministrando la energía sin que la alimentación a la carga se interrumpa.

Control de baterías

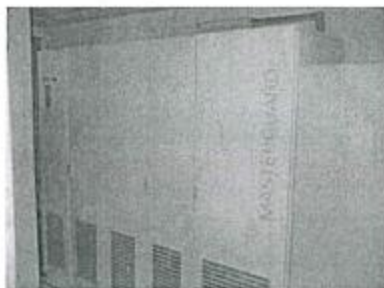
El tratamiento de las baterías durante la carga y descarga es controlado con un microprocesador propio. La duración del uso de las baterías se realiza así óptimamente, el banco de baterías soporta a plena carga de 30 minutos y a media carga de 15 minutos.

Capacidad de sobrecarga

En caso de sobrecarga > 150 % de la carga nominal o de una falla en el rectificador, se alimenta al consumidor a través del Bypass automático directamente de la red de suministro. Inmediatamente después de alcanzar el estado normal, se activa el modo de operación por rectificador automáticamente.

Comunicación

El UPS ofrece varias interfaces para la comunicación entre el UPS, redes y computadoras



En el caso de Monterrey el sistema UPS que opera actualmente ofrece las siguientes capacidades:

En caso de fallar la red de alimentación, la batería incorporada continúa suministrando la energía sin que la alimentación a la carga se interrumpa.

Control de baterías

El tratamiento de las baterías durante la carga y descarga es controlado con un microprocesador propio. La duración del uso de las baterías se realiza así óptimamente, el banco de baterías soporta a plena carga de 20 minutos, y a media carga de 12 minutos.

Capacidad de sobrecarga

En caso de sobrecarga > 150 % de la carga nominal o de una falla en el rectificador, se alimenta al consumidor a través del Bypass automático

directamente de la red de suministro. Inmediatamente después de alcanzar el estado normal, se activa el modo de operación por rectificador automáticamente.

Gracias a su capacidad de operación Online, la tensión de entrada alterna se convertida en tensión de corriente continua. Con esta tensión continua, se cargan las baterías y se alimenta el inversor. El inversor convierte la tensión de c.c. en corriente alterna sin distorsiones, con amplitud y frecuencia constantes. Con esta tensión alterna se alimentan los consumidores conectados. De esta forma se aíslan las perturbaciones en la red de suministro, asegurando así la operación segura de los equipos conectados (PC, red de datos y Server de red, sistemas periféricos múltiples, etc.)

En caso de fallar la red de alimentación, la batería incorporada continúa suministrando la energía sin que la alimentación a la carga se interrumpa.

SitePro A 80 - 100 - 120 kVA



TOPTEL cuenta con Planta de emergencia de energía eléctrica que soporta toda la operación de las estaciones del centro, detallando a continuación

Planta de emergencia

TOPTEL Cuenta con una subestación eléctrica cuya tensión de servicio es de 23000v. Con corriente nominal. 400a, 3f, 3h y 60hz., y capacidad de corto de 1sg.

Su funcionamiento se basa en un transformador, trifásico con capacidad de 500kva., tipo encapsulado, enfriado a base de aceite y radiadores. La función de este transformador es reducir la corriente de alta a baja (De 23000v a 220v/127v). El interruptor general termo magnético es de 1200a.

La planta de emergencia tiene una capacidad de 500kva. y cuenta con una transferencia automática, que permite que la planta eléctrica opere de forma totalmente automática alimentando corriente eléctrica de la red comercial sin registrarse paro en la operaciones de la compañía.

Función del sistema de transferencia automática.

Censar voltaje de alimentación.

Dar la señal de arranque a la planta cuando el voltaje falta, baja o sube de un nivel adecuado.

Realiza la transferencia de la carga de la red comercial a la planta y viceversa. Da la señal a la unidad de fuerza para que haga el cambio cuando se normaliza la alimentación (re transferencia).

Dicha planta trabaja a base de combustible diesel, con un soporte de 18 horas continuas. Revisión por parte del departamento de mantenimiento cada 3 horas.

Proceso para reacción en caso de falla eléctrica

Ante la falla del suministro eléctrico el sistema de protección entra inmediatamente en funcionamiento. La planta trabaja a base de combustible diesel, con un soporte de 18 horas continuas y con una estricta supervisión por parte del departamento de mantenimiento cada 3 horas.

El área de Mantenimiento levanta reporte de falla y da seguimiento al funcionamiento de la planta alterna mientras dure el corte de suministro, si este dura más de 4 horas, se notifica al Departamento de compras para que de inmediato se solicite carga de Diesel, la cual llega en 4 horas, de esta manera se asegura el suministro de la planta de luz mientras dure la contingencia.


Planta de emergencia y tablero de transferencia

El equipo generador fue fabricado por Energía en renta S.A. de C.V. está formado por un grupo moto generador donde destacan los equipos principales que forma el conjunto y que son: El motor de combustión interna y el generador de corriente alterna. Ambos elementos traen perfectamente remachada su placa de datos técnicos los cuales deben coincidir con las especificaciones de compra.

Especificaciones generales

No. Económico	Capacidad Kw	No. Serie Grupo.	Marca Motor	Modelo Motor	No. Serie Motor	Marca Generador
PL111FG	350	FGWRPE52JPDS054 98	PERKINS	2300	FGB06142 B U5994N	LERROY SOMER

MOTOR DE COMBUSTION INTERNA
 Marca: Cummins
 Modelo: 6CTA 8.3 G2
 N/S: 46063902

ESPECIFICACIONES GENERALES MOTOR CUMMINS MARINE 6CTA 8.3M					
Caballos de Fuerza: 255		255 HP 	Capacidad: 504 in³ (8.3 liters)		
Rating: Continuous			Aspiración: Turbocharged, Aftercooled		
RPM: 2100			Largo: 45 in. (1140 mm)		
Cilindros: 6			Ancho: 33 in. (849 mm)		
Bore: 4.49 in. (114 mm)			Altura: 37 in. (954 mm)		
Stroke: 5.32 in. (135 mm)			Peso: 1,525 lbs. (692 kg)		
Compression Ratio: 15.35:1 to 15.5:1			Rotación: Counterclockwise facing flywheel		
CONSUMO COMERCIAL					
(JW) Jacket Water Aftercooled			(SW) Sea Water Aftercooled		
kW	BHP	RPM	Fuel Consumption		Rating
186	250	2100	46.5 L/hr gal/hr	12.8	CON (JW)
224	300	2500	58.3 L/hr gal/hr	15.4	MCD (JW)
261	350	2500	69.8 L/hr gal/hr	18.1	INT (SW)
321	430	2600	88.2 L/hr gal/hr	23.3	INT (SW)

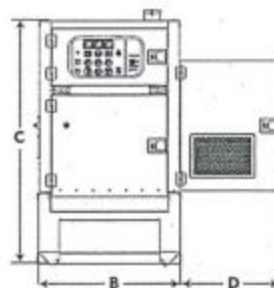
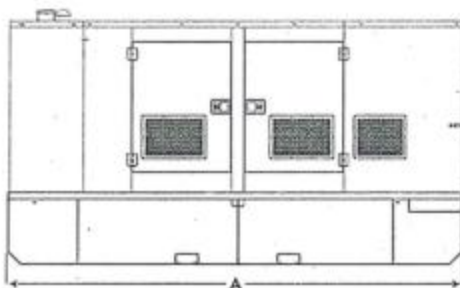
GENERADOR DE CORRIENTE ALTERNA

Capacidad: 350 KW
 Factor de Potencia: 0.8
 KVA: 400
 Modelo: D400 E1
 N/S: B0601215041
 Tipo: APG
 Peso Neto: 620 Kb
 Armazón: P-17
 Volts: 220
 Amperaje: 574
 RPM: 1800
 Conexión: Y
 Fases: 3
 Hilos: 4
 Elev. Temperatura: 130 C
 Clase Ais: F
 Temperatura Amb: 40 C
TABLERO DE TRANSFERENCIA



Características Equipo FGWILSON:

Marca	Nombre del modelo	kVA (kW)	Motor	Alternador	Niveles De sonido LWA dBA@7m	Depósito de combustible Litros (US Gals)	Serie
FGWILSON	XD200P2	200 (160.0)	1306C-EB7TAG4 Perkins	LL5014H	96 69.5	1004 (265)	FGWNAV02CF



Dimensiones y peso

Modelo	A: mm (pul)	B: mm (pul)	C: mm (pul)	D: mm (pul)*	Peso ¹ : kgs (Lib)
XD200P2	4150 (163.4)	1395 (54.9)	2140 (84.3)	775 (30.5)	3899 (8596)

*Requiere espacio libre a ambos lados. **Lo mismo incluye el tubo y la clogeta anti-vibra. Los pesos se dan en aceite y el líquido refrigerante, excepto el combustible.

CENTRO ALTERNO MONTERREY:

Para situaciones de emergencia en caso de no contar con energía eléctrica en las instalaciones este Centro cuenta con Plata generadora Marca; ONAN gen set Cummins Modelo 35 DGBB Serie K980827523,

Características Técnicas:

Frecuencia 60 Hz

Fases 3

RPM 1800

Voltaje Nominal 127/220

Amperes 115

HP 60



Bajas emisiones de escape - el motor opcional cumple wffli EPA de los EE.UU. Nonroag Normas fuente de emisión, 40 CFR 69, Nivel 2.

Cummins Engine Heavy-Duty - Resistente 4-ciclo industrial ofrece con el motor Diesel de potencia fiable, bajas emisiones, y (Ast respuesta a los cambios de sapo.

Alternador - Varios tamaños ator altern ofrecen selectable motor arrancarse con baja reactancia devanados paso 2 / 3, de bajo distorsión de forma de onda con cargas no lineales, tault-clearing capacidad a corto drcuit, y la clase H de aislamiento. El sistema de aislamiento eléctrico del alternador es reconocido UL1446.

Sistemas de Control - El control electrónico de PowerCommand es un equipo estándar y proporciona el sistema del grupo electrógeno total integración, incluida la de arranque automático remoto / parada, frecuencia precisa y

regulación de tensión, alarma y el estado pantalla de mensajes, la protección AmpSentry™, la producción de medición, Auto-apagado en la detección, y la NFPA 110 cumplimiento. Control PowerCommand se enumeran a UL508.

Sistema de Enfriamiento - El paquete estándar de refrigeración proporciona un funcionamiento fiable a nivel de la potencia nominal, de hasta 50 ° C la temperatura ambiente.

Integral aislamiento de vibración - base sólida antideslizante apoya el motor, alternador, radiador y en los aisladores, minimizando las vibraciones transmitidas.

E-capa de acabado - doble electro-eposition sistema de pintura proporciona una alta resistencia al rayado, la corrosión y decoloración.

Los tanques de combustible - tanques de doble pared fuel sub-base y en el día de frenos tanques también se ofrecen.

Certificaciones - Los grupos electrógenos están diseñados, fabricados, probados y certificados para pertinentes UL, NFPA, ISO, I CE, y CSA.

Planta de Emergencia Satélite

Marca	Modelo	NÚMERO DE SERIE	Descripción y características técnicas
Cummins	6CTA 8.3 G2	46063902	Planta Emergencia 255 caballos de fuerza , RPM 2100, 6cilindros, Capacidad: 504 in³ (8.3 lf)

Planta de Emergencia de Monterrey

Marca	Modelo	NÚMERO DE SERIE	Descripción y características técnicas
Cummins	35 DGBB	K980827523	Frecuencia 60 Hz, Fases 3, RPM 1800, Voltaje Nominal 127/220, Amperes 115, HP 60

TOPTel cuenta con Sistema de aire acondicionado de precisión en el servidor, así cc controles de humedad y temperatura, se detalla a continuación.

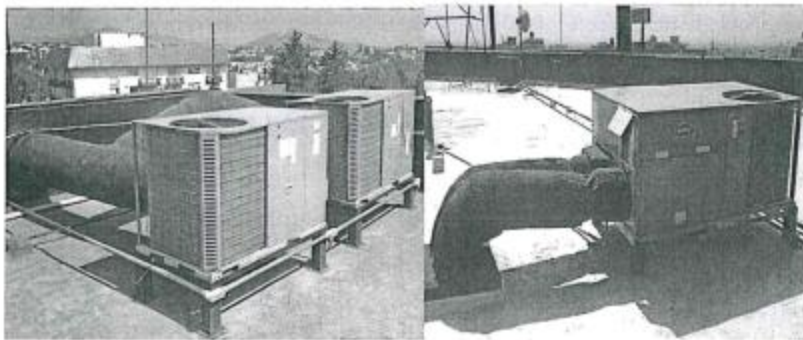
Aire acondicionado de precisión en el Centro de Datos Toptel (Site).

En el site hay tres equipos tipo paquete de 5tr. Que mantienen una temperatura no mayor de 19°C. El área de operación del 1er piso cuenta con 8 equipos de aire acondicionado tipo paquete. Cada uno de 5tr, Estos con una amplia distribución de ductos y difusores para mantener un confort y desempeño óptimo en dicha área.

Aire acondicionado en área de operaciones.

En el área del 2do piso contamos con tres equipos de aire acondicionado tipo paquete, cada uno de 5tr y cuatro equipos tipo mini Split. Tres de ellos de 5tr y el otro de 2tr. Este equipo de 2tr da confort al SITE del 2do piso. Uno de 5tr acondiciona la sala de capacitación y los últimos dos de 5tr acondicionan la sala 202.

En planta baja área RRHH Contamos con un equipo de 5tr tipo paquete y dos fanan coil de 3tr cada uno. Estos dan confort a dicha área.



En el área del comedor se cuenta con un equipo tipo mini Split, con una capacidad de 3tr.

En el site hay tres equipos tipo paquete de 5tr que mantienen una temperatura no mayor de 19°C controlados y automatizados para su mejor desempeño con termostatos digitales y centros de control electrónicos.

El área de operación del 1er piso cuenta con 8 equipos de aire acondicionado tipo paquete. Cada uno de 5tr, Estos con una amplia distribución de ductos y difusores para mantener un confort y desempeño óptimo en dicha área.

En el área del 2do piso contamos con tres equipos de aire acondicionado tipo paquete, cada uno de 5tr y cuatro equipos tipo mini Split. Tres de ellos de 5tr y el otro de 2tr. Este equipo de 2tr da confort al SITE del 2do piso. Uno de 5tr acondiciona la sala de capacitación y los últimos dos de 5tr acondicionan la sala 202.

Los centros de datos de TOPTEL cuentan con un arreglo de aires acondicionados de precisión dentro de las instalaciones de ambos centros, donde se albergan los equipos con controles automáticos de humedad y temperatura para mantener el rango de temperatura de operación de la infraestructura conforme a las especificaciones de los diversos fabricantes de los equipos que lo conformen.

- Aire Acondicionado de precisión

Se provee una humedad relativa del 50% y una temperatura ambiente de 20°C.

Toptel cuenta sistema de enfriamiento y Aire Acondicionado para mantener la humedad y temperatura apropiada, los equipos con los que contamos son:

4 Unidades TIPO PAQUETE, Marca CARRIER MOD. 50TJ-016



CARACTERÍSTICAS:

1. La unidad será capaz de comienzo y carrera en 120 F o 125 F la temperatura ambiental exterior por criterios de carga máximos de Estándar ARI 360.
2. La unidad con mandos estándar funcionará en el enfriamiento a una temperatura ambiente exterior de 40F.
3. La unidad será provista del retraso de tiempo de abanico para prevenir la entrega de aire fría.

VENTAJAS:

Compacto, de flujo de aire tratado vertical convertible a horizontal combina flexibilidad de instalación con eficiencia y fácil mantenimiento.

Total resistencia a la corrosión: gabinete construido con chapa galvanizada y pintada con el sistema Weather Armor®, exclusivo de Carrier.

Operación con equipamiento estándar con temperaturas exteriores desde -4°C y hasta 46°C.

Confiabilidad y flexibilidad en la regulación de la capacidad: dos circuitos independientes de refrigeración con compresores herméticos.

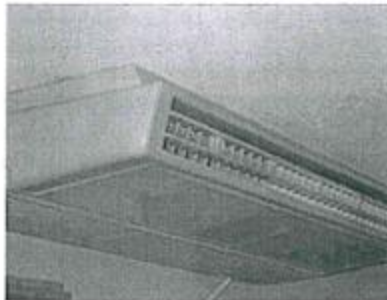
Exclusivo sistema de expansión Acutrol® de control muy preciso del flujo de refrigeración que previene los golpes y retorno de líquido al compresor mientras mantiene un rendimiento óptimo de la unidad.

Calidad del aire interior: filtros de aire provistos de fábrica de 2" de espesor y de baja velocidad y bandeja de condensado resistente a la corrosión que posee inclinación para evitar la acumulación de agua en contacto con la corriente de aire que podría permitir la proliferación de microorganismos patógenos.

Durabilidad: Dados el excelente rendimiento, la alta calidad de todos los componentes y la robustez de su gabinete, los Multambiente Carrier le aseguran largos años de ininterrumpido funcionamiento.

- También se cuenta con un sistema de Aire acondicionado integrado por 2 sistemas de tipo mini-split de 5 toneladas Carrier y Trane, y 2 sistemas más de 3 toneladas los cuales llegan a través de un sistema

de ductería por encima del techo falso y proporcionan la temperatura adecuada del Site.



Con el Sistema Hidrómetro TOTALINE, podemos tener los indicadores de humedad y temperatura de nuestro Centro de Datos con los cuales nos permite monitorear estos parámetros para mantener estable el ambiente adecuado.



SITE CENTRO ALTERNO: MONTERREY

Toptel MTY cuenta con un sistema de Aire Acondicionado para mantener la humedad y temperatura apropiada, ya que normaliza la temperatura y humedad la cual ha sido fijada según lo requerido y este enfría o deja de enfriar el aire del site. Es de tipo mini-split de marca TRANE de 5 toneladas llegan a través de un sistema de ductería por encima del techo falso y proporcionan la temperatura adecuada del Site.

Con el Sistema Hidrómetro TOTALINE, podemos tener los indicadores de humedad y temperatura de nuestro Centro de Datos con los cuales nos permite monitorear estos parámetros para mantener estable el ambiente adecuado.

AIRE ACONDICIONADO MONTERREY

Marca	Modelo	NÚMERO DE SERIE	Descripción y características técnicas
TRANE	XB1000 04/2001 MODELO TTBO60D100AO	Z161PFR3F	VOLTAJE 208/230 60HZ PH1 SERIE Z161PFR3F CIRCUITO AMPACITY 38 AMPERES MIN FUS/BREAKER (HACR) 60/50 AMPS, HCFC 22 8 LBS 03 OZ OR 3.71KG BAYFCCV 092A REQUIRED INDOORS FOR RATED PERFORMANCE COMPRESOR MOT. 29.D RLA 208/230 V 169LRA OD MOT 1.90 FLA 200/230 ¼ HP M.E.A. NO 58-97E LID 134 DESIGN PSI HIGH 300 LOW 30

TOPTEL cuenta con un control de acceso restringido al servidor, el cual se detalla a continuación.

Acceso controlado al Centro de Datos "SITE"

El Centro de Datos (Site) ubicado en las instalaciones de TOPTEL Satélite tiene un control de accesos mediante un identificador biométrico de huellas digitales marca SYSCOM Modelo F9:



El SITE tiene una puerta siempre cerrada mediante un imán eléctrico el cuál es liberado por medio del escáner al registrarse mediante huella digital registrada y autorizada previamente mediante el software que controla dicho escáner. El software controlador tiene la capacidad de registrar las entradas con fecha y hora, estos registros se respaldan para tener un histórico de los accesos.

El acceso al Centro de Datos es controlado las 24 horas del día por personal de seguridad capacitado.

CENTRO SATÉLITE:

Marca	Modelo	Número de Serie	Descripción y características técnicas
SYSCOM	F9	F788850	Máxima capacidad 1500 huellas. -Memoria de eventos: 50,000. -Modo de verificación: 1:1 (1500 huellas), 1:N (menor a 1500 huellas). -Método de verificación. Huella, ID + Huella, Tarjeta de Proximidad + Huella. -Lector de tarjeta de proximidad (SOLO compatible con tarjetas y Llaveros ROSSI +RE). -Anuncio de voz por Acceso Concedido o Denegado en español. -Comunicación RS485 y TCP/IP.

El acceso al centro de datos de nuestros centros es con clave digitalizada y/o con reconocimiento biométrico. A continuación se describen sus características:

El sistema utilizado es el Sistema SYSCOM, sistema biométrico:

El sistema se compone por un lector de Huella con Teclado y Lector de proximidad Integrado con Función de Tiempo y Asistencia.

Marca: [SYSCOM]

Modelo: F9



SYSCOM

- Máxima capacidad 1500 huellas.
- Memoria de eventos: 50,000.
- Modo de verificación: 1:1 (1500 huellas), 1:N (menor a 1500 huellas).
- Método de verificación. Huella, ID + Huella, Tarjeta de Proximidad + Huella.
- Lector de tarjeta de proximidad (SOLO compatible con tarjetas y Llaveros ROSSLARE).
- Anuncio de voz por Acceso Concedido o Denegado en Español.
- Comunicación RS485 y TCP/IP.
- Para comunicación RS485 requiere convertidor 485C.
- Salida de datos Wiegand de 26 bits para uso de otros controladores de acceso.
- Función de registro de salida y entrada.
- Lenguaje en Español, Inglés.
- Pantalla de LCD de 80 caracteres.
- Tiempo de verificación: Menor a 2 segundos.
- Falso error de rechazo. menor al 1 %.
- Falso error de aceptación: menor al 0.0001 %.
- Alimentación: 12 Vcd 150 mA es stanby, 12 Vcd 400 mA en operación completa (No Incluida).
- Revelador: (N/O, N/A), máximo 12 Vcd 3 A.
- Software de administración incluido.
- Compatible con sistemas de Control de Acceso Rosslare y PCSC.
- Requiere fuente de alimentación SYSRMTXT o transformador VT12VDC500S.
- 1 Año de garantía.

Peso: 500 g.

Dimensiones: 190 x 100 x 42 mm.

CENTRO ALTERNO MONTERREY:

Marca	Modelo	Número de Serie	Descripción y características técnica:
SYSCOM	F9	F955335	Máxima capacidad 1500 huellas. -Memoria de eventos: 50,000. -Modo de verificación: 1:1 (1500 huellas), 1:N (menor a 1500 huellas). -Método de verificación. Huella, ID + Huella, Tarjeta de Proximidad + Huella. -Lector de tarjeta de proximidad (SOLO compatible con tarjetas y Llaveros ROSSLARE).

			-Anuncio de voz por Acceso Concedido o Denegado en Español. -Comunicación RS485 y TCP/IP.
--	--	--	--

Así mismo en el Centro Alterno se contempla el sistema Syscom para el acceso al centro de datos, A continuación se describen sus características:

El sistema utilizado es el Sistema SYSCOM, sistema biométrico:

El sistema se compone por un lector de Huella con Teclado y Lector de proximidad Integrado con Función de Tiempo y Asistencia.

Marca: [SYSCOM]

Modelo: F9

- Máxima capacidad 1500 huellas.
- Memoria de eventos: 50,000.
- Modo de verificación: 1:1 (1500 huellas), 1:N (menor a 1500 huellas).
- Método de verificación. Huella, ID + Huella, Tarjeta de Proximidad + Huella.
- Lector de tarjeta de proximidad (SOLO compatible con tarjetas y Llaveros ROSSLARE).
- Anuncio de voz por Acceso Concedido o Denegado en Español.
- Comunicación RS485 y TCP/IP.
- Para comunicación RS485 requiere convertidor 485C.
- Salida de datos Wiegand de 26 bits para uso de otros controladores de acceso.
- Función de registro de salida y entrada.
- Lenguaje en Español, Inglés.
- Pantalla de LCD de 80 caracteres.
- Tiempo de verificación: Menor a 2 segundos.
- Falso error de rechazo. menor al 1 %.
- Falso error de aceptación: menor al 0.0001 %.
- Alimentación: 12 Vcd 150 mA es stanby, 12 Vcd 400 mA en operación completa (No incluida).
- Revelador: (N/O, N/A), máximo 12 Vcd 3 A.
- Software de administración incluido.
- Compatible con sistemas de Control de Acceso Rosslare y PCSC.
- Requiere fuente de alimentación SYSRMTXT o transformador VT12VDC500S.

-1 Año de garantía.

Peso: 500 g.

Dimensiones: 190 x 100 x 42 mm.

TOPTEL cuenta con Sistema de detección y extinción de fuego, alarmas de seguridad y salidas de emergencia, el cual se detalla a continuación:

Sistema de Detección y Extinción de Incendios

TOPTEL cuenta con los elementos necesarios y redundantes para detectar y extinguir incendios, con elementos de detección sobre plafón, que detecten partículas de carbón, humo y calor en todos sus centros de datos, estos detectores están conectados al sistema centralizado de alarmas.



Así mismo nuestros centros cuentan con un sistema de extinción de gas inerte que no daña la salud humana y no afecta a los equipos. Estos están estratégicamente ubicados para caso de emergencia, con las siguientes características:

Carbon Dioxide # 5
 Cumple con los requisitos del D.O.T
 Marca: Ansul Sentry
 No. Z-505359
 Probados a 206.85 bar (3000 PSI)

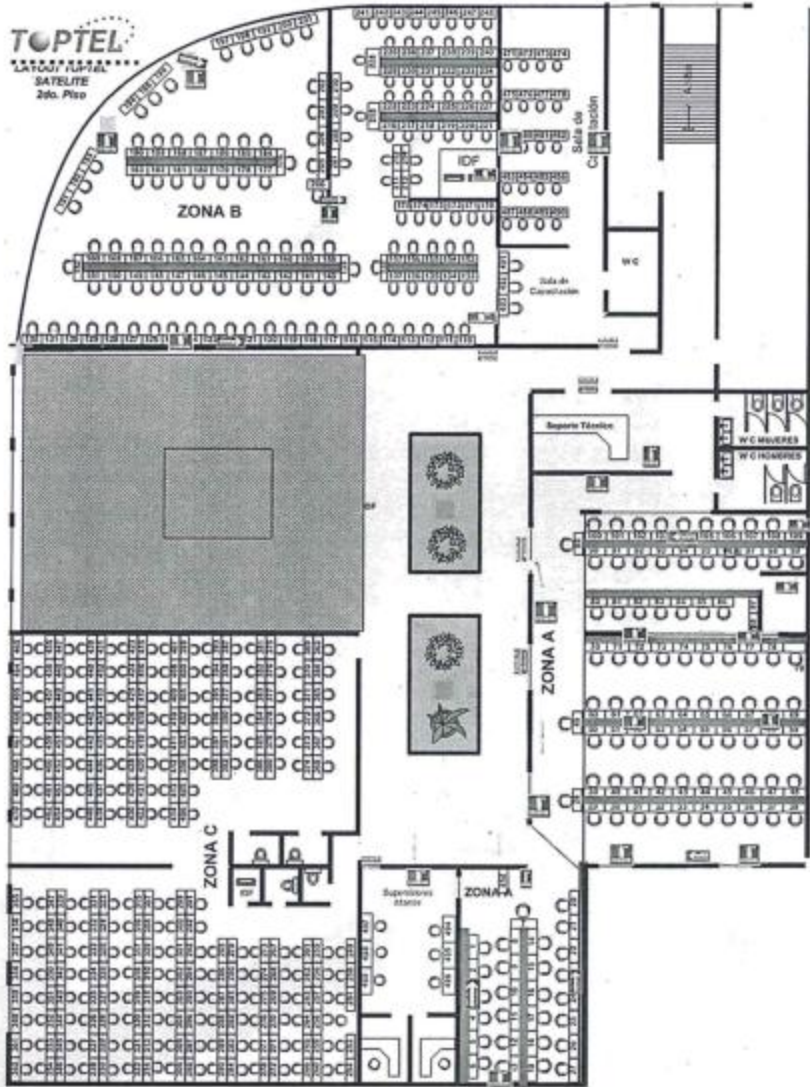
El sistema de alarmas con el que cuenta TOPTEL, incluye alarma sonora en todo el edificio así como luces estroboscópicas en el mismo.



A continuación se muestran los mapas de localización de los extintores del centro principal de TOPTEL.

TOPTEL
 ELABORADO 26/03/88 POR:
 DANIEL PAZ M.





Protección física externa que lo mantenga seguro contra robo y actos vandálicos.

TOPTEL cuenta con Protección física externa, lo que nos permite estar protegidos contra robo y actos vandálicos, contamos con un sistema de Circuito Cerrado con la cual se monitorea las instalaciones y se mantiene un resguardo de las

grabaciones durante un período de 15 días. Estas cámaras están instaladas en la red local las cuales son accedidas vía web para su monitoreo.

Características del sistema de monitoreo:

- Grabación de video
- Detección de movimiento,
- Grabación continua, manual o por horarios
- La grabación reside en un servidor designado para almacenamiento de grabaciones el cual contiene un software que clasifica y administra las grabaciones etiquetándolas con lugar, fecha y hora de grabación.
- Características del servidor de grabaciones de video:
 - Procesador Xeon Dual Core 3Ghz
 - 3 Discos Duros 72GB en RAID 1
 - 2 TB en Disco Duro
 - 1 GB en RAM
 - Tarjeta de red 1Gb
 - Sistema Operativo Windows 2003 Server
- Las grabaciones son resguardadas hasta 15 días en caso de algún evento específico se retiene la grabación hasta que se libere por el consejo o la dirección que lo haya solicitado.
- Envío de alertas vía correo electrónico de acuerdo a las configuraciones
- Detección de movimiento
- Pérdida de conexión con alguna cámara
- Sistema de almacenamiento lleno.
- Configuración y Edición centralizado de las cámaras.
- Varios niveles de acceso para el acceso a los equipos de monitoreo
- Respaldo de configuraciones y actualizaciones de firmware.
- Búsqueda de grabaciones por evento u horario.

Características de Cámaras

- 1 Sensor de imagen CMOS RGB de barrido progresivo de 1/4"
- 2 Objetivo AXIS M1011/M1011-W/M1031-W: 4,4 mm: visión de 47°, F2.0, iris fijo, enfoque fijo
 - 2.1 Sensibilidad luminica 1-10000 lux, F2.0
 - 2.2 Velocidad de obturación 1/5000 s a 1/4 s
- 3 Movimiento horizontal/vertical/zoom
- 3.1 AXIS M1054: PTZ digital, posiciones predefinidas, ronda de vigilancia
- 4 Compresión de video
 - 4.1 H.264 (MPEG-4 parte 10/AVC), Motion JPEG
 - 4.2 MPEG-4 Parte 2 (ISO/IEC 14496-2)
- 5 Resoluciones AXIS M1011/M1011-W/M1031-W
 - 5.1 640 x 480 a 160 x 120
- 6 Velocidad de imagen
 - 6.1 H.264: 30 imágenes por segundo en todas las resoluciones
 - 6.2 Motion JPEG: 30 imágenes por segundo en todas las resoluciones
- 6.3 AXIS M1011/M1011-W/M1031-W, MPEG-4 Part 2: 30 imágenes por segundo en todas las resoluciones
- 7 Transmisión de video
 - 7.1 Múltiples secuencias configurables individualmente en H.264 y
 - 7.2 Motion JPEG, así como en MPEG-4 Parte 2 con
 - 7.3 AXIS M1011/M1011-W/M1031-W

7.4 Velocidad de imagen y ancho de banda controlables VBR/CBR H.264, MPEG-4 Parte 2

8 Ajustes de la imagen

8.1 Compresión, color, brillo, nitidez, contraste, equilibrio de blancos,

8.2 control y zonas de exposición, compensación de contraluz,

8.3 configuración más precisa del comportamiento con poca luz,

8.4 rotación, superposición de texto e imágenes, máscara de privacidad

8.5 Red

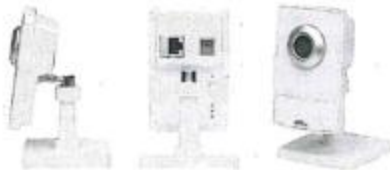
9 RED

9.1 Seguridad Protección por contraseña, filtro de direcciones IP, cifrado HTTPS**, autenticación Digest, registro de acceso de usuarios

9.2 Ethernet

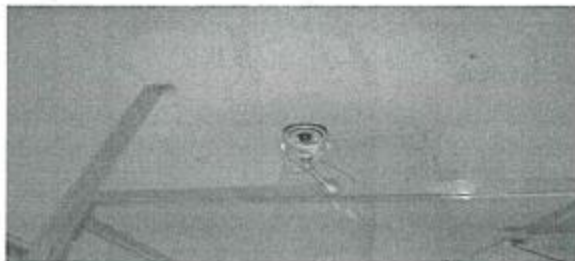
10 Protocolos compatibles

10.1 IPv4/v6, HTTP, HTTPS**, QoS Layer 3 DiffServ, FTP, SMTP, Bonjour, UPnP, SNMPv1/v2c/v3 (MIB-II), DNS, DynDNS, NTP, RTSP, RTP, TCP, UDP, IGMP, RTCP, ICMP, DHCP, ARP, SOCKS



11 Monitoreo múltiple de cámaras en circuito cerrado

11.1 Interfaz de usuario





TOPTEL en ambos centros (principal y alterno) cuenta con un servicio de seguridad las 24 horas del día los 365 días del año, este Servicio es proporcionado mediante Outsourcing con una empresa de seguridad privada, existen en nuestros sitios entre 3-4 guardias las 24 horas del día los 365 días del año. En la entrada se tiene un almacén de paquetería para los objetos de los operadores, lo que significa que nadie en el call center puede entrar con teléfonos celulares, objetos personales, laptops usb portátiles y en general equipo electrónico para evitar cualquier tipo de fuga en la información propietaria del call center.

TOPTEL cuenta con un sistema de monitoreo con circuito cerrado de Televisión en sus centros, el equipo utilizado para este efecto es el siguiente:

Cámaras AXIS 206



La cámara de red AXIS 206 es una solución económica para vigilancia remota y monitoreo a través de redes de área local o de Internet que utiliza TOPTEL. Su reducido tamaño hace que sea fácil y discreta su instalación en cualquier lugar.

La AXIS 206 utiliza un sensor de imagen CMOS superior de barrido progresivo (progressive scan) y técnicas avanzadas de procesamiento de imagen, lo que hace que proporcione imágenes nítidas y claras. La cámara entrega hasta 30 imágenes por segundo en formato Motion JPEG en todas las resoluciones, hasta VGA 640x480 píxeles.

Su instalación y manejo son sencillos. La cámara incluye el servicio gratuito AXIS Internet Dynamic DNS, interfaz de usuario multilinguaje, servidor Web integrado para monitoreo y gestión remotos así como el software AXIS Camera Explorer para la gestión de varias cámaras a través de un PC o PDA.

TOPTEL

**Características:**

Óptima calidad de imagen, gracias al avanzado procesamiento de video, sensor de imagen CMOS progressive scan que permite a la cámara trabajar en condiciones de luz de hasta 4 lux.

Hasta 30 imágenes por segundo en todas las resoluciones hasta 640x480

Servidor Web integrado que permite el uso de un navegador Web estándar para visualizar y gestionar las imágenes

Hasta 10 usuarios pueden acceder a la cámara de forma simultánea; a través de un servidor de aplicación el número de visualizadores es ilimitado

Interfaz de usuario multilingüe: español, inglés, francés, alemán, italiano, chino, coreano y japonés

Seguridad: protección multi-usuario mediante contraseña para restringir el acceso a la cámara

Software AXIS Camera Explorer incluido, aplicación para una sencilla visualización, gestión y grabación.



Medidas de seguridad en Hardware y software TOPTEL

El acceso al centro de datos de nuestros centros es con clave digitalizada o con reconocimiento biométrico, o con tarjeta RFID de seguridad.

Método de control para de seguridad en las áreas:

Los guardias de seguridad que tiene TOPTEL prohíben el acceso a los operadores a áreas las cuales no les son asignadas. Nadie puede entrar al Site de Comunicaciones sin la IDCard que deberá deslizar en los lectores de hardware marca PROX, además del previo registro en bitácora que llevan los guardias de seguridad.



Características de Tarjeta de Proximidad:

La tarjeta de proximidad ProxCard II es una solución ideal para la identificación de usuarios mediante sistemas de radiofrecuencia, conjugando la mejor relación costo/prestaciones. De robusta composición, provee el mayor rango de lectura entre todos los modelos de tarjetas HID; asimismo es lo suficientemente fina y flexible como para ser transportada en una billetera, exhibida mediante un broche para ropa, o colocada junto con monedas, llaves u objetos metálicos, sin que esto afecte su vida útil. Adosándole un Sticker de PVC, podemos incorporarle a la tarjeta los datos del portador, junto con diversos logotipos o diseños que identifiquen también a la empresa o institución a la que este pertenece. Debido a que esta tarjeta es pasiva, o sea que no posee ningún tipo de batería; permite un infinito número de lecturas, lo que le brinda una vida útil prácticamente indeterminada.

Registro de entrada y salida de las diferentes áreas:

Efectivamente tenemos el acceso mediante huella digital hacia todo el call center, el cual debe de utilizarse por todos los empleados de la compañía. Los guardias de seguridad están auxiliados mediante WebCam's que los ayudan a monitorear en tiempo real las actividades de todos los empleados del Call Center. Para esta tarea se utilizan cámaras Axis 206; 4 de ellas distribuidas de manera estratégica en el call center y una externa para monitoreo de azotea.



La tecnología que utiliza este equipo es la biometría, asociada a un sistema de cómputo es la combinación ideal para sustituir 100% a los relojes mecánicos y al registro con código numérico. Existen dos formas para hacer un registro biométrico:

Usando una Terminal Biométrica AC4 o AT4 con lector de huella digital.

Usando un Dispositivo Biométrico (lector de huella digital USB modelo) U.are.U® que se conecta a la PC.

La principal ventaja de un lector biométrico Hamster se debe a que como se conecta a una computadora. Usa el monitor para que cuando el empleado vea su fotografía, se dé cuenta si está registrando una entrada o una salida.

El reloj checador Hamster para PC es muy interactivo, porque además de que el empleado puede ver su fotografía cuando este es identificado, tiene otras ventajas:

Hay avisos alusivos a su record de asistencia

Se pueden programar mensajes por empleado, por departamento o en general

Puede incorporar sonido en respuesta a cada evento

Tiene un costo más económico que una Terminal

Se configura fácilmente y no lo restringe un diseño predeterminado, puede cambiar el aspecto y adecuarlo a su propio estilo.

Usted puede tener varios relojes distribuidos en su organización, y conectarlos a una misma fuente de datos muchas otras cosas que lo hacen un sistema vivo y amigable.

Características Técnicas del lector de huella digital modelo Hamster:

Interfase USB

Resolución 500 +/- 10 (DPI)

Tamaño 25.3 Ancho x 40.7 Largo x 67.7 Alto (mm)

Sistema Operativo Windows 95/98/NT 4.0, 2000, ME, XP

Temperatura) - 40 Grados Centígrados

Voltaje 5 (Vdc)

Certificados EMI, CD, FCC, UL

Nombre del Fabricante: Nitgen

Seguridad del tipo 24x7x365.

Facilidades del personal de seguridad:

Este Servicio es proporcionado mediante OutSourcing con empresa de seguridad privada en todos los Call Centers de Toptel, existen en sitio entre 2-3 guardias las 24 horas del día los 365 días del año. En la entrada se tiene un almacén de paquetería para los objetos de los operadores, lo que significa que nadie en el call center puede entrar con teléfonos celulares, objetos personales, laptops usb portátiles y en general equipo electrónico para evitar cualquier tipo de fuga en la información propietaria del call center.

Para acceso a las áreas restringidas de las instalaciones de Toptel, se debe contar con tarjetas de seguridad personal con diferentes niveles de acceso las cuales son asignadas a ingenieros especializados para trabajo en campo.

Tipo de empleados tienen acceso a las diferentes áreas:

Los directores y personal especializado entran a las diferentes áreas mediante previo registro en bitácora de seguridad, el resto del staff ingresa al centro utilizando medio electrónico, mediante huella digital, cada supervisor gerente o director es responsable de su propia área.

Políticas de Acceso al SITE de TOPTEL (principal y alterno):

Objetivo:

La protección de los equipos PBX, servidores y, en general el hardware necesario para la operación del Centro.

Políticas:

Los responsables de los siguientes cargos, estarán autorizados para acceder al site con objeto de efectuar labores de mantenimiento, programación, control, pruebas y, en general, cualquier actividad técnica relacionada con la operación de los equipos:

Dirección de Tecnología
Gerencia de investigación y desarrollo
Gerencia de infraestructura
Gerencia de soporte técnico
Ingenieros de soporte técnico.

El personal técnico de clientes y proveedores que deba ingresar al site, deberá ser previamente autorizado por la Dirección de Tecnología.

En el caso a que se refiere el punto anterior, la Dirección de Tecnología deberá asignar al personal autorizado que considere necesario, para asistir a la visita.

La limpieza del site queda bajo la responsabilidad de los ingenieros de soporte técnico.

El acceso al site queda estrictamente prohibido para el personal no autorizado.

La puerta de acceso al site deberá ser controlada por los oficiales de seguridad, quienes resguardarán tanto la llave de la cerradura mecánica, como la tarjeta de proximidad para la chapa magnética.

Los oficiales de seguridad deberán llevar una bitácora que contenga las hojas de control de acceso, con los siguientes datos:

Fecha de entrada.
Nombre de la persona que ingresa.
Motivo del ingreso.
Hora de salida.
Nombre del oficial encargado de seguridad.
Observaciones.

El jefe de seguridad deberá informar de inmediato a la DGA, a la Dirección de Tecnología, cualquier eventualidad o incidencia relevante que afecte la seguridad del site.

El espacio del site deberá ocuparse única y exclusivamente para instalar los equipos estrictamente necesarios para la operación.

Cuando deba introducirse o extraerse equipo del site, la Dirección de Tecnología informará previamente al jefe de seguridad del centro, para que vigile que sus características coincidan con los datos que se hagan de su conocimiento.

El jefe de vigilancia no permitirá el ingreso o egreso de equipo no autorizado. Queda prohibido utilizar el site como espacio de almacenaje.

El coordinador de seguridad deberá tener acceso a las cámaras del pasillo de acceso al site, las 24 horas del día.

Todos los accesos al centro de datos de Toptel está debidamente supervisados y contralados las 24 horas del día por el área de seguridad de la empresa, con el fin de no dar acceso a personas que no están involucradas al centro de datos y llevando un registro de los ingresos y salidas del centro de datos.

Las salas de control de seguridad deberá contar con personal capacitado de monitoreo las 24 horas del día.

Las salas de control de seguridad con las que cuenta Toptel, están dotadas con personal calificado y capacitado para la supervisión y monitoreo del centro las 24X7X365.

Además que los estacionamientos se encuentran resguardados bajo llave a las cuales solo los guardias de seguridad tienen acceso y solo pueden permitir el acceso a dichos estacionamientos al personal autorizado.

El software que se utiliza es el Contact Center Anywhere CCA813.

Las características del servidor donde se aloja la DB son:

Marca de Servidor	Tipo	Modelo	Memoria RAM	No. De Procesadores
HP	RACK	Proliant M610	3 GB	4

Las características de Weblogic, Call Center y APP se anexan en la tabla.

El inventario de hardware que utilizan las maquinas utilizadas por CCA son las siguientes:

HOST	IP	HOST VM	IP VM	TIPO	CPU	MEMORIA RAM	DISCO DURO
SERVIDOR 1	172.19.169.2	BM-CCA01	172.19.170.151	CCA	1	2	35 GB
		BM-CCA02	172.19.170.152	CCA	1	2	35 GB
		BM-CCA03	172.19.170.153	CCA	1	2	35 GB
		BM-CCA01FP5	172.19.170.8	CCA	1	2	35 GB
SERVIDOR 2	172.19.169.3	CA-CCA01	172.19.170.31	CCA	1	2	35 GB
		CA-CCA02	172.19.170.32	CCA	1	2	35 GB
		CA-CCA01FP5	172.19.170.13	CCA	1	2	35 GB
		CA-CCA02FP5	172.19.170.14	CCA	1	2	35 GB
SERVIDOR 3	172.19.169.8	HD-CCA01	172.19.170.147	CCA	1	2	35 GB

		HD-CCA02	172.19.170.148	CCA	1	2	35 GB
		HD-APP01	172.19.170.149	APP	1	2	35 GB
		HD-APP02	172.19.170.150	APP	1	2	35 GB
SERVIDOR 4	172.19.169.9	IM-CCA01	172.19.170.91	CCA	1	2	35 GB
		IM-CCA02	172.19.170.92	CCA	1	2	35 GB
		IM-CCA03	172.19.170.93	CCA	1	2	35 GB
		IM-CCA04	172.19.170.94	CCA	1	2	35 GB
		IM-CCA05	172.19.170.95	CCA	1	2	35 GB
		IM-CCA06	172.19.170.96	CCA	1	2	35 GB
SERVIDOR 5	172.19.169.10	JA-CCA01	172.19.170.131	CCA	1	2	35 GB
		JA-CCA02	172.19.170.132	CCA	1	2	35 GB
		JA-CCA03	172.19.170.133	CCA	1	2	35 GB
		JA-CCA04	172.19.170.134	CCA	1	2	35 GB
		JA-CCA05	172.19.170.135	CCA	1	2	35 GB
		JA-CCA06	172.19.170.136	CCA	1	2	35 GB
SERVIDOR 6	172.19.169.15	OW-CCA01	172.19.170.161	CCA	1	2	35 GB
		OW-CCA2FP5	172.19.170.74	CCA	1	2	35 GB
SERVIDOR 7	172.19.169.16	PL-CCA01	172.19.170.171	CCA	1	2	35 GB
		PL-CCA02	172.19.170.172	CCA	1	2	35 GB
		PL-CCA01FP5	172.19.170.78	CCA	1	2	35 GB
		PL-CCA02FP5	172.19.170.79	CCA	1	2	35 GB
SERVIDOR 8	172.19.169.17	QY-APP01FP5	172.19.170.83	APP	1	2	35 GB
		QY-APP02FP5	172.19.170.84	APP	1	2	35 GB
SERVIDOR 9	172.19.169.21	UT-CCA01	172.19.170.154	CCA	1	2	35 GB
		UT-CCA02	172.19.170.155	CCA	1	2	35 GB
		UT-CCA01FP5	172.19.170.103	CCA	1	2	35 GB
		UT-CCA02FP5	172.19.170.104	CCA	1	2	35 GB
SERVIDOR 10	172.19.169.22	VB-CCA01	172.19.170.139	CCA	1	2	35 GB
		VB-CCA02	172.19.170.140	CCA	1	2	35 GB
		VB-CCA02FP5	172.19.170.109	CCA	1	2	35 GB
SERVIDOR 11	172.19.169.23	WR-CCA01	172.19.170.181	CCA	1	2	35 GB
		WR-CCA02FP6	172.19.170.112	CCA	1	2	35 GB
		WR-APP01FP5	172.19.170.113	APP	1	2	35 GB
		WR-APP02FP5	172.19.170.114	APP	1	2	35 GB
SERVIDOR 12	172.19.22.180	XS-APP01	172.19.170.211	APP	1	2	35 GB
		XS-APP02	172.19.170.212	APP	1	2	35 GB
		XS-CCA01	172.19.170.241	CCA	1	2	35 GB
		XS-CCA02	172.19.170.242	CCA	1	2	35 GB
		XS-CCA03	172.19.170.243	CCA	1	2	35 GB
		XS-CCA04	172.19.170.244	CCA	1	2	35 GB
		XS-CCA05	172.19.170.245	CCA	1	2	35 GB
SDF-2	172.19.169.23	MS-APP01	172.19.170.121	APP	1	2	35 GB

		MS-APP02	172.19.170.122	APP	1	2	35 GB
		MS-APP03	172.19.170.123	APP	1	2	35 GB
		MS-APP04	172.19.170.124	APP	1	2	35 GB
LC	172.19.169.9	LC-CCA01	172.19.170.141	CCA	1	2	35 GB
		LC-CCA02	172.19.170.142	CCA	1	2	35 GB
		LC-CCA03	172.19.170.143	CCA	1	2	35 GB
		LC-CCA04	172.19.170.144	CCA	1	2	35 GB
		LC-CCA05	172.19.170.145	CCA	1	2	35 GB
		LC-CCA06	172.19.170.146	CCA	1	2	35 GB
		weblogic-01	172.19.170.221	Weblogic	2	4	35 GB
		weblogic-02	2.19.170.222	Weblogic	2	4	35 GB
		weblogic-03	172.19.170.223	Weblogic	2	4	35 GB
		weblogic-04	172.19.170.224	Weblogic	2	4	35 GB
		weblogic-05	172.19.170.225	weblogic	2	4	35 GB

Estaciones de trabajo

Se deberá indicar en la propuesta que presenten las **características de las estaciones de trabajo ofertadas, las cuales deberán tener como mínimo las siguientes: Software basado en visor de Internet para la plataforma del CENTRO DE CONTACTO**, instalado en un equipo de cómputo y validando su compatibilidad con los sistemas de LA CONVOCANTE: **sistemas de respaldo de energía, teléfono, diadema, silla, y el mobiliario necesario para la prestación del servicio.**

Para la prestación del servicio **TOPTTEL**, contará con estaciones de trabajo, las cuales cumplirán con lo siguiente:

Procesador Intel Core2 Duo a 3.0 Ghz o superior
 4 Gb en memoria Ram
 Disco Duro de 160 Gb
 Monitor LCD de 17 pulgadas
 Teclado
 Mouse
 Sistema Operativo Windows XP Professional SP3.
 Internet Explorer 8
 Office 2010 Professional Plus
 Software Antivirus Microsoft Fore Front



Cada una de las estaciones contará con Software basado en visor de Internet para la plataforma del CENTRO DE CONTACTO, instalado en un equipo de cómputo y validando su compatibilidad con los sistemas de LA CONVOCANTE: sistemas de respaldo de energía, teléfono, diadema, silla, y el mobiliario necesario para la prestación del servicio.

PolycomSoundPoint IP301 SIP



PolycomSoundPoint IP330 SIP



PolycomSoundPoint IP430 SIP



Diadema Logitech



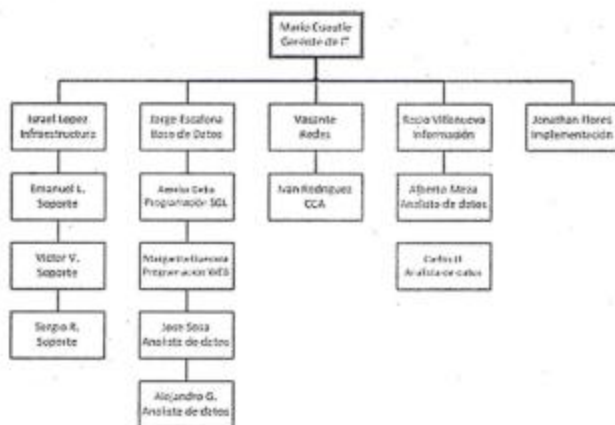
Diadema Accutone



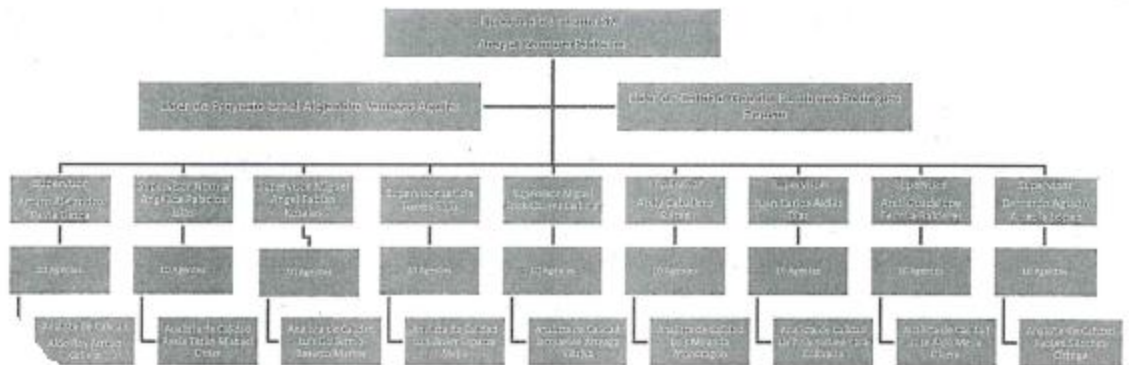
2.3 El Prestador del Servicio deberá recibir, registrar o gestionar los canales de servicio que se utilicen para la prestación del servicio de CENTRO DE CONTACTO debiendo contemplar por lo menos lo siguiente:

TOPTEL, recibirá, registrará o gestionará los canales de servicio que se utilicen para la prestación del servicio de CENTRO DE CONTACTO contemplando por lo menos lo siguiente:

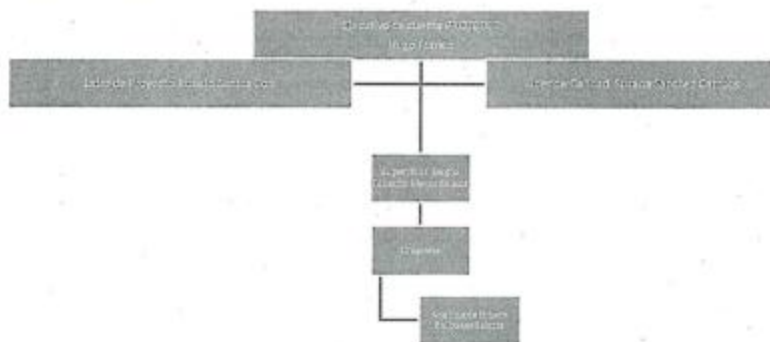
Para los servicios que aquí se especifican, el Prestador del servicio deberá contar con personal capacitado y con una amplia preparación en disciplinas como la computación, redes, telecomunicaciones e internet; motivo por el cual deberá presentar en su propuesta la estructura operativa de la empresa, así como la currícula del personal que atendería los requerimientos para la implementación y conservación de los niveles de servicio requeridos.



ESTRUCTURA OPERATIVA SNE



ESTRUCTURA OPERATIVA PROFEDET



DE LA CAPACITACIÓN

2.4 El Prestador del Servicio **deberá ofrecer personal para ocupar los puestos del CENTRO DE CONTACTO que se requieren en el presente anexo, que conozcan y adopten la cultura de los servicios de LA CONVOCANTE en un período corto de capacitación, para que aprovechen cada interacción con el usuario para optimizar la atención.**

TOPTEL, cuenta con el personal para ocupar los puestos del CENTRO DE CONTACTO que se requieren en el presente anexo, que conozcan y adopten la cultura de los servicios de LA CONVOCANTE en un período corto de capacitación, para que aprovechen cada interacción con el usuario para optimizar la atención.

Asimismo, el Prestador del Servicio con la Información proporcionada por LA CONVOCANTE **elaborará sus propios materiales para la capacitación del personal que contrate para participar en la campaña**; dichos materiales deberán Ser supervisados y autorizados por LA CONVOCANTE, El proceso de capacitación lo realizará el Prestador del Servicio sin que represente costo alguno para LA CONVOCANTE.

TOPTEL, con la Información proporcionada por LA CONVOCANTE **elaborará sus propios materiales para la capacitación del personal que contrate para participar en la campaña**; dichos materiales serán Ser supervisados y autorizados por LA CONVOCANTE, El proceso de capacitación lo realizará **TOPTEL** sin que represente costo alguno para LA CONVOCANTE.

La capacitación deberá tener como meta que los agentes proporcionen una calificada atención a los usuarios. Para contar con los recursos humanos acordes a los ámbitos y niveles operativos de la campaña, cuando LA CONVOCANTE requiera dar a conocer Información de la campaña o realizar retroalimentaciones grupales, el Prestador del Servicio deberá proporcionar la sala para brindar la misma, proyector y equipo necesario. Se requiere también se capacite un 20% adicional al total de agentes comprometidos y 10% deberán estar evaluados y aprobados por LA CONVOCANTE y disponibles para cubrir las ausencias del personal.

La capacitación tendrá como meta que los agentes proporcionen una calificada atención a los usuarios. Para contar con los recursos humanos acordes a los ámbitos y niveles operativos de la campaña, cuando LA CONVOCANTE requiera dar a conocer Información de la campaña o realizar retroalimentaciones grupales, **TOPTEL** proporcionará la sala para brindar la misma, proyector y equipo necesario. **TOPTEL** capacitara un 20% adicional al total de agentes comprometidos y 10% deberán estar evaluados y aprobados por LA CONVOCANTE y disponibles para cubrir las ausencias del personal.

El Prestador del Servicio deberá contar con un sistema que incluya la práctica de evaluaciones psicométricas, de ortografía, manejo y control de interacciones, manejo de ambiente Windows y captura de datos, entre otros, para que posteriormente LA CONVOCANTE seleccione el personal adecuado para la campaña; LA CONVOCANTE, evaluará a los Agentes en lo que corresponda a la operación y manejo del Sistema de Información propiedad de la misma y en el servicio que proporcionará durante la campaña (examen teórico escrito y práctico). Dicha evaluación se aplicará al personal que participe directamente en el servicio Agentes telefónicos, Supervisores, Analistas de Calidad y Líder de Proyecto. Dicha evaluación tiene la finalidad de asegurarse que el personal conozca los programas y servicios que brinda LA CONVOCANTE. La falta de Supervisores, Analistas de Calidad y Líder de Proyecto será causa de penalización especificada en el presente anexo técnico.

TOPTEL contara con un sistema que incluya la práctica de evaluaciones psicométricas, de ortografía, manejo y control de interacciones, manejo de ambiente Windows y captura de datos, entre otros, para que posteriormente LA CONVOCANTE seleccione el personal adecuado para la campaña; LA CONVOCANTE, evaluará a los Agentes en lo que corresponda a la operación y manejo del Sistema de Información propiedad de la misma y en el servicio que proporcionará durante la campaña (examen teórico escrito práctico). Dicha evaluación se aplicará al personal que participe directamente en el servicio Agentes telefónicos, Supervisores, Analistas de Calidad y Líder de Proyecto. Dicha evaluación tiene la finalidad de asegurarse que el personal conozca los programas y servicios que brinda LA CONVOCANTE. La falta de Supervisores, Analistas de Calidad y Líder de Proyecto será causa de penalización especificada en el presente anexo técnico.

E-LEARNING EN RRHH

1.0.- PROPÓSITO

Este documento tiene por objeto el describir, la forma en la que el personal es capacitado a través de la plataforma E-Learning.

2.0.- ALCANCE, CAMPO DE APLICACIÓN.

Todos los puestos de la organización.

3.0.- OBJETIVO GENERAL

Dicho documento tiene por objetivo describir el valor agregado que aporta la herramienta E-LEARNING a los procesos de capacitación.

4.0.- PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO
Levantamiento D.N.C	<ul style="list-style-type: none"> • Formato DNC
Inducción y Mejora continúa	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Solicitud de capacitación • Formato de lista de asistencia de capacitación • Formato de evaluación de capacitación (Este se obtiene ya con la información de campaña) • Formato de liberación de personal • Formato de evaluación del instructor
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema E-LEARNING

5.0.- VOCABULARIO

DNC	Es aquel documento en donde el responsable del área evalúa a su personal a cargo, con base a las diferentes funciones, objetivos, resultados y competencias requeridas por el puesto
Coordinador de capacitación	Colaborador interno que dirige las actividades y cursos de capacitación que requieran ser desarrollados y difundidos por los instructores.
Instructor de capacitación	Colaborador interno que imparte
Cognitivas (Competencias)	Son todas aquellas competencias del área cognitiva de la persona tales como: Coaching, Liderazgo, Inteligencia Emocional, Tolerancia a la frustración, Pensamiento Analítico)
Logro y Acción (Habilidades/Skills)	Son todas aquellas competencias del área funcional de la persona tales como: (Trabajo en Equipo, Servicio, Atención a Clientes, Resolución Problemas, Planeación Estratégica)

Indicadores	<i>Índice de medición de una actividad en forma de datos numéricos</i>
E-LERNING	<i>Sistema de capacitación en línea.</i>

6.0.- AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Gerencia de capacitación y/o a quien designe.

7.0.- DECLARACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO

TOPTEL, Cuenta con personal capacitado y con una amplia preparación en diferentes disciplinas, por su experiencia, sabe cómo implementar y administrar Centros de Atención Telefónica, así como Centros de Interacción con Clientes, generando soluciones a distancia con la mayor eficiencia teniendo el personal especializado para la atención de llamadas de información, promoción y asesoría.

También cuenta con la posibilidad de calificar a los agentes de servicio, durante y posterior a la capacitación, asegurando que el personal cumple con los requisitos necesarios para la atención telefónica. Además de contar con el área de formación y desarrollo en la cual trabajan un grupo de instructores con la experiencia que garantiza contar el desarrollo correcto del personal para atender las necesidades de su respectiva campaña o proyecto.

7.1 CAPACITACIÓN EN LÍNEA (E-LEARNING).

El material didáctico en los procesos de formación es una herramienta fundamental en los procesos de enseñanza-aprendizaje, que está evolucionando a partir de las nuevas tecnologías educativas y que amplía las posibilidades materiales del aula.

En este contexto, la inclusión de recursos multimedia en los procesos formativos enriquecen la capacitación a través de cuestionamientos que deriven en nuevos caminos de indagación, que incluso posteriormente se podrán compartir en el aula durante la parte presencial de los cursos.

Es por eso que Toptel cuenta con un sistema de capacitación en línea E-LEARNING (Aprendizaje electrónico) que permite que el personal pueda aprender los conocimientos necesarios para poder desempeñar sus actividades y todo a ello a distancia.

The screenshot displays the Toplevel E-Learning platform interface. At the top, the browser address bar shows the URL '172.19.22.56/training/'. The page header includes the Toplevel logo and a user login status: 'You are logged in as Admin User (Logout) (English (en))'. A 'Turn editing on' button is visible in the top right.

The main content area is titled 'Available Courses' and lists several induction courses:

- INDUCCIÓN SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE**: En este curso se encuentra el material e información que se brinda durante capacitación a agentes de nuevo ingreso.
- INDUCCIÓN SANTANDER**: En este curso se encuentran los manuales y evaluaciones que se proporcionan en capacitación.
- INDUCCIÓN IMSS Cita Médica**: Este curso contiene los temas de inducción de la campaña cita médica, al terminar el mismo los participantes deben dominar la información.
- INDUCCIÓN CASA**: Este curso está enfocado para la inducción del personal que trabaja para la campaña de CASA.
- INDUCCIÓN PASAPORTES S.R.E.**
Profesor: MICHERRAT RUZTAMES
Curso acerca de la campaña de SRE para pasaportes a consules en México.
- Inducción SHE IN 102**: En este apartado se encuentran los materiales de estudio y formación para la campaña SHE IN.

On the left side, there is a 'Main Menu' with options for 'Innovaciones', 'Administración', and 'Profile'. Below it is a 'Site Administration' section with a search bar and a list of administrative tasks:

- Notifications
- Users
- Courses
- Grades
- Location
- Language
- Institutes
- Security
- Appearance
- Front Page
- Server
- Networking
- Reports
- Miscellaneous

A search bar is located at the bottom of the Site Administration section. On the right side, there is a 'Calendar' widget showing the month of June 2013, with the 19th highlighted.

7.2 Registrarse en la plataforma.

Para poder ser capacitado a través de E-LEARNING, primero el personal de Toplevel debe de ser dado de alta en la plataforma, por lo que se deberá generar un usuario y contraseña personalizados.

En caso de que el personal ya haya tomado un curso anteriormente simplemente ingresará a la plataforma utilizando su usuario y contraseña.

Entrar al sitio - Mozilla Firefox

Inicio Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://172.19.22.56/training/ogyn/index.php

Más visitados Comenzar a usar Firefox Últimas noticias Personalizar vínculos

Entrar al sitio

TOPTEL

Topitel » Entrar al sitio

1.1 Esta es la sección para alguien Ya Registrado.

Usuario registrado

Entre aquí usando su nombre de usuario y contraseña (Las "Cookies" deben estar habilitadas en su navegador)

Nombre de usuario:

Contraseña:

Algunos cursos permiten el acceso de invitados:

¿Ovidió su nombre de usuario o contraseña?

Registrarse como invitado

Hola. Para acceder al sistema tómese un minuto curso puede disponer de una "clave de acceso" primera vez. Estos son los pasos:

1. Rellene el Formulario de Registro con sus datos.
2. El sistema le enviará un correo para verificar su correo electrónico.
3. Lea el correo y confirme su matrícula.
4. Su registro será confirmado y usted podrá acceder al sistema.
5. Seleccione el curso en el que desea matricularse.
6. Si algún curso en particular le interesa, una clave de acceso que le facilitaron cuando se matriculó. Así podrá acceder al curso.
7. A partir de ese momento no necesitará utilizar su nombre de usuario y contraseña en el formulario de inicio de sesión.

Usted no se ha autenticado. (Entrar)

1.2 Alguien que quiera entrar como invitado al sitio.

1.3 Esta es la sección para alguien que no está registrado.

Terminado

Inicio Entrar al sitio - Moz... Entrar al sitio - Moz... Mis documentos Mozilla Firefox

Para poder ingresar, modificar o eliminar actividades o cursos, la plataforma cuenta con un usuario con perfil de:

- **Administrador:** El cual tiene acceso a todos los reportes y recursos de la plataforma.
- **Profesor:** Tiene acceso restringido y sólo permite obtener reportes y modificar la información pero solamente de los cursos autorizados por el administrador.
- **Profesor sin permiso:** Únicamente permite obtener los reportes del trabajo realizado por los participantes pero no puede modificar ningún curso.
- **Estudiante:** El cual únicamente puede acceder a los cursos que el administrador o el profesor haya asignado y participar en las actividades asignadas.

7.3. Bondades de la plataforma.

Una de las principales bondades de esta plataforma es justamente que por su ambiente WEB, utilizando para ello herramientas o aplicaciones de hipertexto (correo electrónico, páginas web, foros de discusión, mensajería instantánea, plataformas de formación que aúnan varios de los anteriores ejemplos de aplicaciones, etc.) como soporte de los procesos de enseñanza-aprendizaje. En un concepto más relacionado con lo semipresencial.

E-Learning es una plataforma muy amigable y permite entre otras cosas:

- Enlazar archivos o páginas WEB. El cual permite adjuntar o enlazar documentos, videos, archivos de audio, presentaciones, diapositivas, diagramas, etc. Que ayudarán a que los procesos de aprendizaje sean los óptimos para que los trabajadores desempeñen sus funciones de forma correcta.
- Generar Evaluaciones en línea. Permite evaluar y administrar los resultados del personal capacitado, generando opciones como: Preguntas de verdadero o falso, selección, opción múltiple, ensayo, etc.
- Añadir Lecciones. Como su nombre lo indica genera explicaciones teóricas cargadas directamente en la plataforma.
- Foros. Permite que todas las personas que han tomado un módulo, puedan compartir opiniones y generar conclusiones favoreciendo así los procesos de enseñanza.
- Chat. Otra de las actividades en línea que permite generar interacciones inmediatas con otros compañeros o directamente con el profesor.
- Tarea. Una actividad cargada a la plataforma que permite darle seguimiento al aprendizaje del participante y su nivel de compromiso.

Curso: Etiqueta Telefonica - Mozilla Firefox

http://172.19.22.56/training/course/view.php?id=35&it=1&sesskey=03H05Qenp

Etiqueta Telefonica

Topitel » Etiqueta

Personas

Participantes

Actividades

Cuestionarios

Foros

Recursos

Buscar en los foros

Búsqueda avanzada

Administración

Desactivar edición

Configuración

Editar información

Profesor

Alumno

Grupos

Copia de seguridad

Restaurar

Importar

Reiniciar

Informes

Preguntas

Escalas

Calificaciones

Archivos

Ayuda

Foro de profesores

Mis cursos

Terminado

Diagrama de temas

News forum

1 Presentacion

Examen de Etiqueta No. 1

2 Habilidades Telefonicas Basicas

Examen de Etiqueta No. 2

3 Frases Prohibidas

Examen de Etiqueta No. 3

4 "De Seco a Cortes"

Examen de Etiqueta No. 4

5 Caracteristicas de un Agente Telefonico

Examen de Etiqueta No. 5

6

Agregar recurso...

Agregar actividad...

Agregar recurso...

Agregar actividad...

Agregar recurso...

Agregar actividad...

Agregar recurso...

Agregar actividad...

Las dos nuevas listas desplegables del topitel

Inicio

Curso: Etiqueta Telef...

Inicio

Inicio

Para poder conocer completamente las bondades y utilidades de la plataforma se recomienda ver "manual de uso de E-LEARNING de TOPTTEL".

7.4. Reportes.

Aunado a esto, la plataforma permite darle seguimiento a todas las actividades, resultados, calificaciones y entregas que se realizan en la plataforma, para ello existe opción "Reportes".

TOPTEL

Docecia - Docecia

People

Participans

Activities

Forums

Lessons

Quizes

Resources

Search Forums

Advanced search

Administration

Turn editing on

Settings

Assign roles

Grades

Groups

Backup

Restore

Import

Reset

Support

Quizzes

Topic outline

News forum

1 Docecia via E-Learning

Enseñanza via E-Learning

Lesson 1

Enables no. 1

2 Herramientas para el mejor uso de la plataforma

Herramientas de la plataforma

Herramientas para uso de la plataforma E-Learning Topitel

3 Enseñar y Aprender via elearning

Enseñanza via elearning y su impacto en el mundo laboral

E-Learning

E-learning Review

4 Porque lo usamos?

Latest News

Add a new topic, (no news has been posted yet)

Upcoming Events

There are no upcoming events

Go to calendar... New Event.

Recent Activity

Activity since Monday, 17 June 2013, 05:44 PM

Full report of recent activity...

Loading news since your last login

TOPTEL

Docecia - Docecia - Reports

Choose which logs you want to see:

Docecia via E-Learning

All participants

Today, 19 June 2013

All events

All actions

Display on page

Get these logs

Or watch current activity:

Live logs from the past hour

Activity report

Participation report

Statistics is not currently enabled

Mismos que pueden ser filtrados de la siguiente manera:

- Por curso
- Por agente
- Por fecha
- Por área
- Por profesor
- Por calificaciones
- Por tipo de actividad
- Por acción

La plataforma gráfica y administra automáticamente los resultados, todo ello a partir de la forma en la que se programe que se asignen las actividades, además de que permite que se exporten los resultados en formatos de Word, Excel, Power Point, entre otros.

7.5 SELECCIÓN (E-LEARNING).

Una plataforma que permita la administración, interpretación y validación de perfiles es de suma importancia para el área de RRHH, es por eso que en TopTel, contamos la inclusión de recursos multimedia en los procesos de selección, que incluso posteriormente se podrán compartir con los clientes para la transparencia en los procesos.

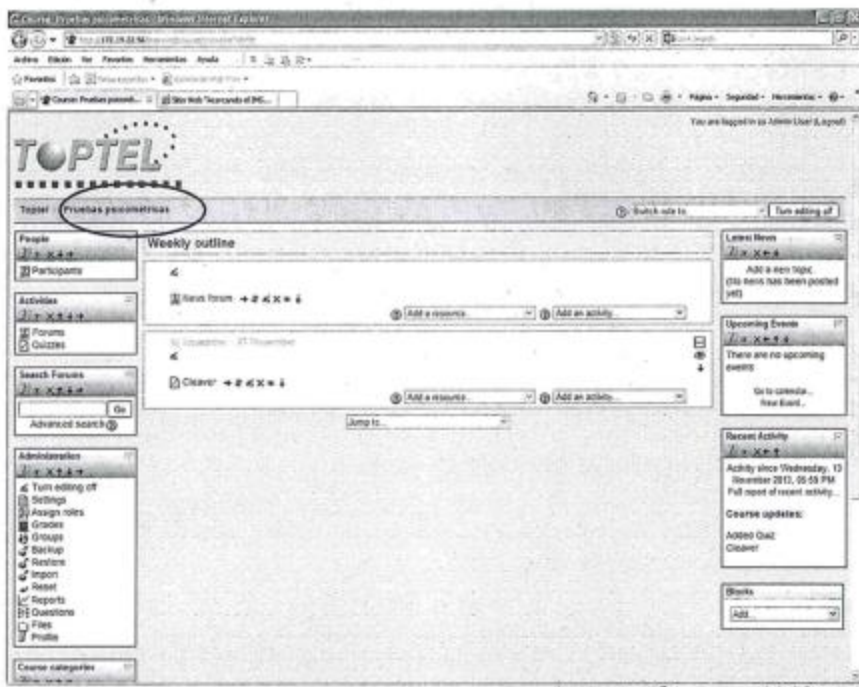
A continuación se muestran algunas pantallas de los elementos de selección con los que contamos:

• Ortografía:

The screenshot shows the TOPTEL web application interface for the 'Ortografía' (Spelling) activity. The interface is divided into several sections:

- Top Navigation:** Includes the TOPTEL logo and a search bar.
- Left Sidebar (Administrar):** Contains various management options such as 'Activar edición', 'Configuración', 'Asignar roles', 'Calificaciones', 'Grupos', 'Copia de seguridad', 'Restaurar', 'Imprimir', 'Renovar', 'Informes', 'Preguntas', 'Archivos', 'Desactivar en Ortografía', and 'Perfis'.
- Main Content Area:**
 - Diagrama de temas (Topic Diagram):** A list of seven topics related to spelling rules:
 - 1 Homófonos: Palabras que suenan igual pero son de significados diferentes. Subtema: Palabras homófonas.
 - 2 Regla de la H: Letra H.
 - 3 Reglas de la LL y la Y: La LL y la Y.
 - 4 Regla de la X y la S: La x y la s.
 - 5 Regla de la G y la J: La G y la J.
 - 6 Reglas de la B y la V: La B y la V. Subtema: Uso de la B y la V.
 - 7 Reglas de la C y la Z.
- Right Panel (Severidades):**
 - Severidades:** 'Agregar un nuevo tema. (sin novedades aún)'.
 - Eventos próximos:** 'No hay eventos próximos. Ir al calendario. Hacer evento...'.
 - Actividad reciente:** 'Actividad desde Wednesday, 13 de November de 2013, 17:55. Muestra completa de la actividad reciente. Sin novedades desde el último acceso'.

- **Pruebas psicométricas**



- **Etiqueta telefónica**



- **Microsoft Office y ambientes de Windows.**

- **Microsoft Office y ambientes en Windows.**



- **Captura de datos:** Para la evaluación de este rubro y poder detectar la cantidad de golpes por minuto, en toptel utilizamos páginas especializadas para ello, como por ejemplo:

- <http://www.cursomeca.com/>

Fin Instrucciones para Desarrollar**Procedimientos e Instructivos de Trabajo en el Formato Escrito**

2.5 LA CONVOCANTE requiere que el Prestador del Servicio proporcione a los servidores públicos que designe, la capacitación necesaria para el uso de los sistemas, infraestructura que se utilizará para la prestación de los servicios.

TOPTEL proporcionara a los servidores públicos que designe, la capacitación necesaria para el uso de los sistemas, infraestructura que se utilizará para la prestación de los servicios.

Por lo anterior el Prestador del servicio deberá considerar estos tiempos en el plan de implementación que presente.

NOTA: Las fechas establecidas en el plan de implementación presentado son enunciativas y no limitativas, las cuales pueden ajustarse a las fecha de fallo de acuerdo a lo que determine LA CONVOCANTE.

DE LA VERIFICACIÓN DEL SERVICIO

2.6. LA CONVOCANTE podrán realizar visitas a las instalaciones del Prestador del Servicio cuando lo considere necesario a efecto de verificar el cumplimiento de los requerimientos de la operación durante la vigencia del contrato.

LA CONVOCANTE podrán realizar visitas a las instalaciones de TOPTEL cuando lo considere necesario a efecto de verificar el cumplimiento de los requerimientos de la operación durante la vigencia del contrato.

Adicional a lo establecido, LA CONVOCANTE requiere que el Prestador del Servicio proporcione la supervisión de todo el personal asignado a la atención de los usuarios, designando al número necesario de Supervisores para garantizar al 100% la funcionalidad de la campaña, LA CONVOCANTE recomienda un supervisor y un analista de calidad por cada 10 Agentes (no se permitirán Más de 15 agentes por supervisor, ni agentes sin supervisor), así como un líder de proyecto que se asegure de cumplir con los niveles de servicio requeridos por LA CONVOCANTE, así **como se obligue a reemplazar al personal de supervisión, analistas de calidad y/o líder de proyecto** asignado para la prestación de los servicios, en un plazo máximo de 2 días hábiles, ya sea por baja solicitada o voluntaria.

Adicional a lo establecido, TOPTEL proporcionara la supervisión de todo el personal asignado a la atención de los usuarios, designando al número necesario de Supervisores para garantizar al 100% la funcionalidad de la campaña, LA CONVOCANTE recomienda un supervisor y un analista de calidad por cada 10 Agentes (no se permitirán Más de 15 agentes por supervisor, ni agentes sin supervisor), así como un líder de proyecto que se asegure de cumplir con los niveles de servicio requeridos por LA CONVOCANTE, TOPTEL se obliga a reemplazar al personal de supervisión, analistas de calidad y/o líder de proyecto asignado para la prestación de los servicios, en un plazo máximo de 2 días hábiles, ya sea por baja solicitada o voluntaria.

1.0.- PROPÓSITO

Este documento tiene por objeto describir las actividades a realizar en el proceso de Reemplazo de personal de capital humano de Toptel S. de R.L. de C.V.

2.0.- ALCANCE, CAMPO DE APLICACIÓN.

Todas las áreas de Toptel S. de R. L. de C.V. que requieran cobertura de vacantes.

3.0.- PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS

Lo que se encuentra en la lista PIR.

4.0.- VOCABULARIO

Cartera	Todo aquel registro de candidatos reclutados con anterioridad, considerados viables y que por alguna razón no fueron contratados.
Descripción de cargo	Es el documento que contiene las funciones principales de un puesto así como las competencias y perfil necesario para el desempeño en el mismo.
Entrevista inicial	Es el sondeo de datos básicos (personales, académicos y profesionales) del candidato para realizar un filtro de selección.
Entrevista técnica	Es el sondeo avanzado de habilidades específicas, dominio de algún equipo, aplicación, idioma, etc.

5.0.- RESPONSABLES, AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

El responsable de este proceso es el Gerente de Recursos Humanos y/o a quien designe.

6.0.- DECLARACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO**REEMPLAZO DE PERSONAL.**

Para evitar problemas con los niveles de servicio por cuestiones de incapacidades, despidos, renuncias voluntarias, en la compañía contamos con el 20% de personal extra capacitado con el fin de atender las interacciones. Aunado a ello contamos con una metodología de sustitución de personal que se detalla en este documento.

6.1.- Planeación de personal

En toptel, contamos con el área de planeación, misma que tiene por objetivo analizar las incidencias de cada una de las personas en la compañía, por lo que si se detectan faltas consecutivas o posibles focos rojos (posibles bajas), se detona un requerimiento de personal al área de reclutamiento, así de manera preventiva se sondeando y cubriendo el personal, desde antes que éste deje la organización.

En caso de que el foco rojo, sea una falsa alarma y el personal no sea baja, las personas reclutadas, quedarán en cartera para futuras alertas y/o reemplazos.

Por lo tanto para asegurar que el personal estará a los dos días de una baja se realizará lo siguiente:

- Se tomará(n) la(s) persona(s) del grupo de 20% de agentes extra capacitadas para la campaña.
- Se reemplazará al personal extra a través del proceso señalado en este documento del área de planeación.
- 10% del personal deberá estar evaluados y aprobado por LA STPS y disponibles para cubrir las ausencias del personal.

Nota: En caso de que las posibles bajas detectadas por el área de planeación sea mayor al 20% de la plantilla, el área lo señala para capacitar personal activo en blending y/o agregar horas extra al personal activo, en lo que ingresa el nuevo personal a la campaña.

6.2.- Reclutamiento de personal

Todas las áreas deberán realizar el requerimiento correspondiente a través del formato **6.2.2.RRHH.R.01**, el cual es la entrada de proceso y es funcional tanto para operativos como para administrativos.

El tiempo de cobertura estará en función de las siguientes necesidades:

- **Reemplazo**
- **Ampliación en Campaña activa**
- **Nueva Creación**

La requisición de personal para todas las áreas deberá contener los datos exactos para su trámite:

- a) Fecha de solicitud
- b) Nombre del solicitante
- c) Departamento
- d) Puesto
- e) Número de plazas
- f) Fecha de ingreso
- g) Esquema de Pago
- h) Turno
- i) Jornada
- j) Horario
- k) Tipo vacante (Nueva creación/Sustitución/Incremento de plantilla)
- l) Datos del perfil, de acuerdo a Descripción de cargo- Formato 6.2.2.RRHH.R.14

- **En el caso del área de operaciones especificar el tipo de campaña con los datos pertinentes**

Es indispensable contar con las firmas de autorización.

Al no existir el formato de requisición de personal no se podrá realizar el proceso de Reclutamiento y Selección para la cobertura de la vacante solicitada.

6.2.- FUENTES DE RECLUTAMIENTO

La cobertura de vacante se inicia desde la consulta y/o publicación en diferentes medios de reclutamiento tales como:

Cartera
Periódico
Bolsas de Trabajo Electrónicas (Internet)
Recomendaciones Internas
Bolsas de trabajo (Universidades, Delegaciones, Municipios)
Ferias de empleo

6.3 SELECCIÓN

Para incorporarse a la empresa, el candidato deberá aprobar los siguientes filtros de selección:

6.3.1 Revisión de Currícula

La primera actividad en el proceso de selección es revisar y verificar que la recibida y / o cartera se apegue al perfil de la vacante postulada.

Todos los postulantes a la vacante deberán presentar curriculum o solicitud elaborada, en caso de no tenerla el reclutador deberá proporcionarle la solicitud de empleo formato 6.2.2.RRHH.R. 05.

6.3.2. Entrevista Inicial

Se realiza una entrevista con el candidato para corroborar datos personales y profesionales registrados en la solicitud de empleo, si el candidato cumple con este filtro, continúa con el proceso.

Para el caso de vacantes bilingües la entrevista se realizará en inglés.

6.3.3. Entrevista Técnica

Se utiliza para los puestos que requieran medir algún conocimiento técnico como:

- Dominio avanzado de P.C
- Manejo de aplicaciones técnicas o paqueterías específicas
- Manejo de idioma extranjero.

Para este tipo de evaluación, se canalizará al candidato para una segunda entrevista, en este caso se espera Vo. Bo o rechazo del candidato para continuar con el proceso.

6.3.3 Evaluaciones

Se aplican pruebas técnicas y psicométricas con base al perfil del puesto tales como:

Ortografía (Operativos) formato 6.2.2.RRHH.R17.-Esta prueba ortográfica puede determinar la asignación de la campaña de acuerdo al nivel requerido.

Cleaver (Administrativos), formato 6.2.2.RRHH.R.18

Como resultado del proceso de selección del personal administrativo, se genera el reporte de evaluación 6.2.2.RRHH.R.21 que se entregará al solicitante de la vacante como elemento para la segunda entrevista 6.2.2.RRHH.R.21

Cabe mencionar que estas pruebas se pueden hacer en papel o a través de E-learning, de acuerdo a las necesidades de los clientes.

6.3.4 Investigación de Reingresos

En el caso de personal que haya trabajado anteriormente en TOPTEL S. de R.L se deberá verificar su historial y motivo de salida mediante correo electrónico para obtener el Vo.Bo de:

- 1) Mesa de control
- 2) Responsable de área o jefe inmediato
- 3) Área de seguridad.

***Esta investigación aplica tanto para personal operativo como administrativo. En caso de recibir referencias negativas por una o varias áreas se negará el reingreso.**

6.4 CONOCIMIENTO DE VACANTE

Una vez aprobados los filtros anteriores se realiza la oferta laboral al candidato, la cual como aceptación de condiciones queda documentada en el Conocimiento de vacante, formato 6.2.2.RRH.R.22

6.5 CONFORMACIÓN DEL EXPEDIENTE

El reclutador informa al aspirante, los documentos necesarios solicitados por la empresa pagadora para la contratación del candidato conformando con estos el expediente del colaborador.

- a) Acta de Nacimiento
- b) Comprobante de Estudios
- c) Comprobante de Domicilio
- d) IFE
- e) Comprobante de IMSS
- f) Curp
- g) 2 Cartas de Recomendación Laborales
- h) Carta de Recomendación personal
- i) Examen Medico
- j) 3 Fotografías tamaño infantil B/N

Para la conformación el expediente el reclutador deberá recopilar:

- Conocimiento de vacante, Curriculum o solicitud, evaluación ortográfica (operativos)
- Reporte de evaluación, Curriculum, Evaluaciones psicométricas, Evaluaciones técnicas (administrativos)

Queda estrictamente prohibido contratar a personal que no haya cubierto el proceso de selección correspondiente.

En caso de no acreditar el proceso de selección en cualquiera de los puntos se genera una carpeta física del candidato que puede ser utilizada para cubrir otras posiciones o realizar intercambio con otras empresas.

6.6. LISTA DE NUEVOS INGRESOS

Al aprobar a un candidato, se integrará sus datos a la lista de nuevos ingresos 6.2.2.RRHH.R.02 que sirve como entrada al proceso de capacitación para el control de asistencia del aspirante al curso de inducción.

6.7 INDICADORES DE RECLUTAMIENTO

Como forma de medir los avances de cumplimiento con respecto a las vacantes solicitadas por cada una de las áreas usuarias se deberá generar un documento de cobertura de vacantes mensual, formato 6.2.2.RRHH.R.06 que incluya los siguientes rubros:

- Campaña
- Altas
- Vacantes
- Personal en proceso de capacitación
- Personal en proceso de reclutamiento
- Remanente a cubrir.

El indicador servirá para modificar estrategias de atracción del personal.

Fin de Declaración de Procedimiento de Trabajo

DEL SISTEMA DE MONITOREO

2.7. LA CONVOCANTE deberá tener acceso en el momento que lo requiera y en tiempo real para **monitorear en sitio o en forma remota**, el estatus de los servicios requeridos, para lo cual se requiere que el Prestador del servicio:

TOPTEL proporcionara a LA CONVOCANTE acceso en el momento que lo requiera y en tiempo real para **monitorear en sitio o en forma remota**, el estatus de los servicios requeridos, para lo cual se requiere que el Prestador del servicio:

2.7.1 LA CONVOCANTE deberá tener visibilidad de la actividad del personal que participa en la operación de los servicios requeridos del CENTRO DE CONTACTO, **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 deberán ofrecer 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 deberá estar basada en el uso de visor de Internet, con menús intuitivos; que permita a LA CONVOCANTE conocer vía remota y en tiempo real de la campaña:

- Total de interacciones del día clasificadas por tipo (Llamada, Correo, Chat entre otros)
- Interacciones activas.
- Interacciones en espera.
- Interacciones contestadas del día.
- Interacciones abandonadas del día.

- Agentes conectados y tiempo de conexión,
- Estatus de las Agentes y tiempo en ese estatus.
- Grabación a solicitud de las Interacciones.

TOPTEL proporcionara a LA CONVOCANTE visibilidad de la actividad del personal que participa en la operación de los servicios requeridos del CENTRO DE CONTACTO, 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 permitirá la interacción con los agentes, para lo cual se deberán ofrecer 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 afecciones a la campaña.** La aplicación estará basada en el uso de visor de Internet, con menús intuitivos; que permita a LA CONVOCANTE conocer vía remota y en tiempo real de la campaña:

- Total de interacciones del día clasificadas por tipo (Llamada, Correo, Chat, entre otros)
- Interacciones activas.
- Interacciones en espera.
- Interacciones contestadas del día.
- Interacciones abandonadas del día.
- Agentes conectados y tiempo de conexión,
- Estatus de las Agentes y tiempo en ese estatus.
- Grabación a solicitud de las Interacciones.

La plataforma que se cuenta actualmente en **TOPTEL**, puede ofrecer servicios de contact center, el nombre de la plataforma es Contact Center Anywhere de Oracle (CCA), esta plataforma está basada en Linux y puede brindar la facilidad de atender diversos tipos de interacción como son:

- Llamadas de Inbound
- Llamadas de Outbound
 - Marcación manual
 - Marcación progresiva
 - Marcación predictiva
 - Marcación robótica
- Chat
- Email
- SMS
- Webcallback

Dentro de las funcionalidades adicionales se cuentan se enlistan algunas de las más requeridas:

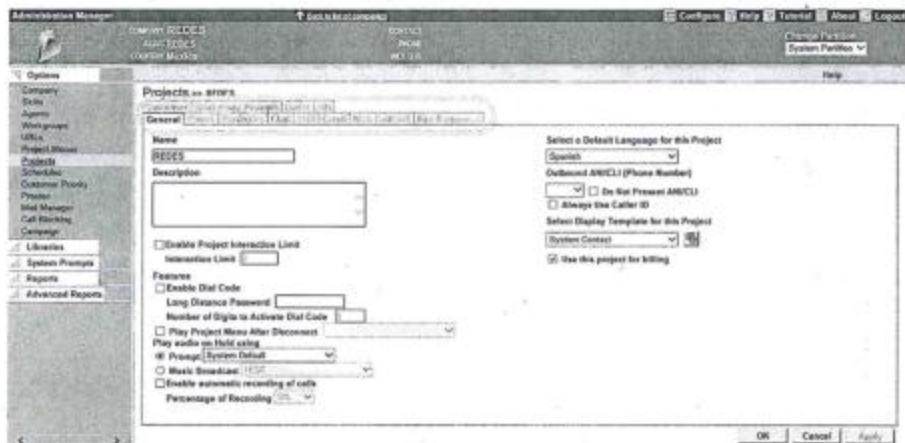
- Grabación de hasta el 100% de las llamadas
- Callback
- IVR con posibilidad de consultas a bases de datos
- Desborde de llamadas
- Skills
- Priorización de interacciones

- Priorización por ANI
- Encuestas mediante IVR

La administración de la plataforma es web lo cual facilita su utilización.



Dentro de los proyectos creados a estos se les pueden asignar diferentes tipos de interacciones y a la vez asignar diferentes prioridades a cada una de ellas, el ACD entre ellos puede ser único creando una cola universal entre los diferentes tipos de interacción o en su caso asignar una diferente por tipo de interacción.



Intel® Core™2 Duo processor 2 GB de RAM

El Software que se recomienda como mínimo es el siguiente:

Sistema operativo: Windows XP, Windows 7, Windows 8

El Navegador que se requiere como mínimo: IE8 en adelante, Chrome.

ESPECIFICACIONES

1. Se requiere estar habilitado el puerto 80
2. Se requiere una conexión a Internet garantizando un ancho de banda de al menos 50 Kbps por estación
3. Se puede desviar la llamada a un número externo aunque lo más adecuado es que tengan habilitada los puertos 10000 al 20000 en udp y el 5060 en tcp y udp, la dirección destino es pbx.toptel.com.mx

Monitoreo de pantallas y grabaciones

Este tipo de monitoreo remoto permite como ver las pantallas de los operadores para ver que están haciendo en ese momento así como también poder bajar las grabaciones de las interacciones de los agentes con los usuarios, permite validar estadísticas en tiempo real (verificar reportes, logueo, colas de interacciones, outcomes, etc). Este tipo de monitoreo remoto te permite también escuchar en tiempo real la llamada del agente con el usuario.

REQUISITOS:

El Hardware que se recomienda para este caso de monitoreo remoto es el siguiente:

Intel® Core™ i3 Processor 4 GB de RAM

El Software que se recomienda como mínimo es el siguiente:

Sistema operativo: Windows XP, Windows 7, Windows 8

El Navegador que se requiere como mínimo: IE8 en adelante, Chrome

Se requiere tenga instalado el Java Runtime Environment 6 update 6 (java JRE 6.6) para que pueda ejecutar los applets de CCA en el equipo, en el dado caso que el cliente no cuente con el ejecutable se le proporcionara el día de la instalación o se enviara por medio de un ftp.

Se requiere tener una conexión mediante una VPN, esta puede ser Site to Site, para la cual el cliente debe tener un equipo necesario para poder realizar este tipo de conexión, en caso contrario se puede realizar una VPN cliente servidor para lo cual requerimos que tengan habilitado el puerto 443 por tcp y udp

Se envía documento de VPN para que sea llenado por el cliente

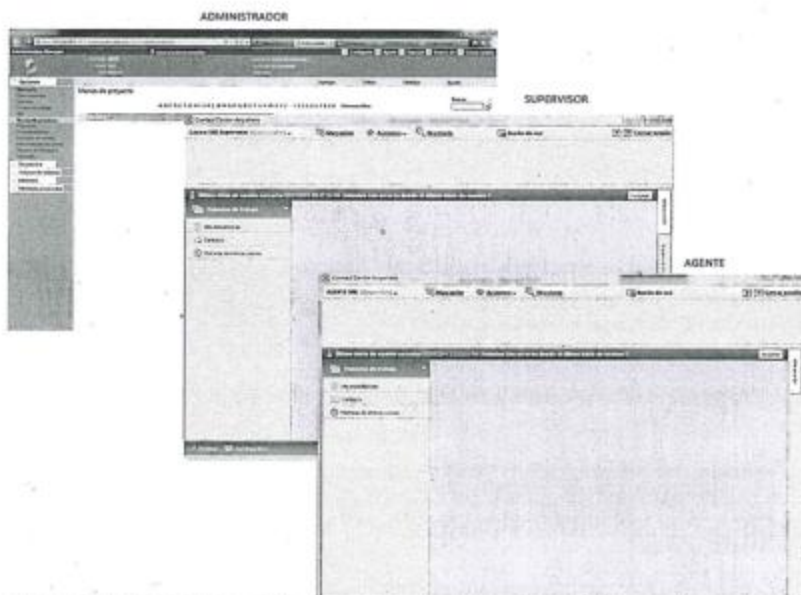
SUPERVISOR MANAGER

La plataforma telefónica con la que cuenta Toptel incluye un módulo llamado Supervisor Manager, esta interfaz es una consola para monitorear la operación del Centro de Contacto, con esta aplicación se puede supervisar a los agentes desde cualquier computadora conectada al call center sobre la red local o bien sobre Internet a través de una conexión de VPN.

VENTAJAS

- ✓ *Interface Web que permite trabajar localmente o remotamente.*
- ✓ *Capacidad de Interactuar con los agentes cuando este en una interacción activa*
- ✓ *Capacidad de asesorarlos en línea mientras en una llamada sin que el cliente escuche.*
- ✓ *Capacidad de tomar el control inmediato de la interacción del agente con el cliente.*

- ✓ *Monitorear las pantallas de los agentes en tiempo real.*
- ✓ *Tomar el control de la conexión del agente.*
- ✓ *Permite el monitoreo a nivel grupo de trabajo o campaña*
- ✓ *Nos permite grabar conversaciones de los agentes para control de calidad, estas grabaciones son en línea y son almacenadas en formato mp3.*



grupo de trabajo o bien de la campaña y podemos tener información en línea como:

- *Agentes Firmados*
- *Número de Agentes en estatus de disponible*
- *Número de llamadas en la cola de espera*
- *Número de llamadas perdidas*
- *Número de chats, callbacks emails, faxes, webcallbacks en cola de espera*
- *Número de voicemails en cola de espera.*
- *Información del estatus de cada uno los agentes pertenecientes a la campaña*
- *Estadísticas por agente o por grupo de trabajo para reportear desempeño y productividad*

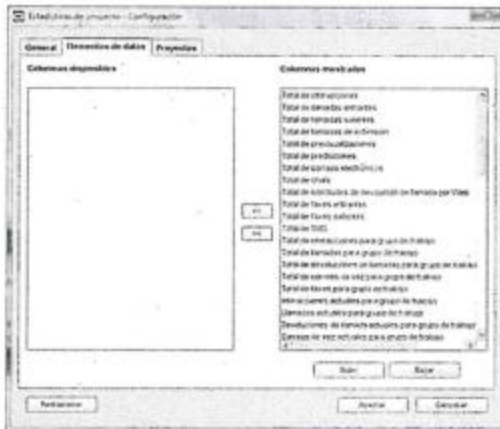
- Interacciones contestadas
- Interacciones abandonadas
- Interacciones en espera de un agente disponible

Los tipos de interacción pueden variar ya que CCA maneja email, chat, webcall back, predictive call, preview call, voice mail y desborde de interacciones.

Estadísticas de proyecto

Proyecto	Total de in...	Total de Re...	Total de Re...	Total de pr...	Total de re...	Total de ch...	Total de e...	Total de Ex...
pasaporte	0	0	0	0	0	0	0	0
PASAPORTES	0	0	0	0	0	0	0	0
PASAPORTES OUT	0	0	0	0	0	0	0	0
LIMITE CIUDAS	29	29	0	0	0	0	0	0
FOR PASAPORTES	132	132	0	0	0	0	0	0
DELEGACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0

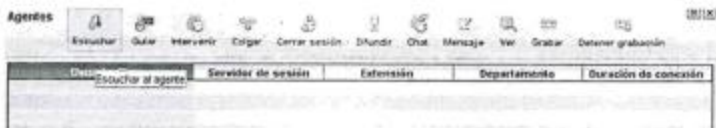
También puede contener la siguiente información:



Donde nos puede mostrar:

- Porcentaje de interacciones abandonadas
- Porcentaje de interacciones contestadas
- Porcentaje de disponibilidad de agente
- Porcentaje de no disponibilidad de agente
- Tiempo promedio de interacción
- Tiempo promedio de espera
- Tiempo promedio cuando el agente termina su llamada y cambia su status a disponible
- Niveles de servicio

La imagen del reporte podría quedar de la siguiente manera:



2.7.2 El Prestador del Servicio deberá contar con un sistema computarizado automático e Integrado a la aplicación para la grabación de las Interacciones, que permita a LA CONVOCANTE disponer de la grabación del 100% de las interacciones (voz y textos, de acuerdo al tipo de interacción) que los Agentes realizan, bajo un formato digital. Se tendrá acceso a las grabaciones de manera ágil, permitiendo a LA CONVOCANTE el acceso por fecha, hora o Agente telefónico, mediante el sistema de monitoreo.

TOPTEL cuenta con un sistema computarizado automático e Integrado a la aplicación para la grabación de las Interacciones, que permite a LA CONVOCANTE disponer de la grabación del 100% de las interacciones (voz y textos, de acuerdo al tipo de interacción) que los Agentes realizan, bajo un formato digital. **TOPTEL** dará acceso a las grabaciones de manera ágil, permitiendo a LA CONVOCANTE el acceso por fecha, hora o Agente telefónico, mediante el sistema de monitoreo.

Grabación de llamadas

Una conversación deberá ser grabada en forma automática, en demanda o aleatoria.

Deberá contar con la capacidad de etiquetar cada grabación de modo que pueda ser guardada y recuperada de forma ágil por fecha, hora, agente y ANI.

Con nuestra plataforma telefónica, las conversaciones son grabadas con la estructura necesaria para ser recuperada de forma ágil y sencilla, con una aplicación para recuperar las conversaciones vía web colocando siempre disponibles los archivos.

Por ejemplo tenemos: RC_1166645666_153_10_29_VOIP.MP3, lo que significa:

1166645666 – Fecha de la conversación en formato UNIX (Wed, 20 Dec 2006 20:14:26 GMT).

153 - Userid del agente que tomo la llamada.

10 – Consecutivo de la llamada.

29 – Identificador del CallCenter.

Aunado a ello tenemos la gran facilidad de que por consulta en base de datos podemos determinar y aplicar varias formas de búsqueda aplicables a las conversaciones.

Dentro de este mismo modulo se tiene la ventaja de poder escuchar las llamadas de los agentes que han sido grabadas

las grabaciones, este sistema cuenta con 1.5TB con 3 discos + 3 redundantes y uno de spare configurados en RAID5 asignados para este proyecto, de la misma manera que se cuenta con facilidad de crecimiento en caso de ser requerido.

Servidores en arquitectura de alta disponibilidad:

Estos equipos están calculados para ser utilizados en modo Clúster para en ellos implementar Postgres Clustering estos tienen acceso al arreglo de discos SAN (Storage Área Network) conectados por medio de Fibra Óptica mismos que ofrecen un rendimiento óptimo y alta disponibilidad.

Características de los servidores para base de datos 2 Nodos:

Dispositivo	Marca	Modelo	Capacidad
2 Procesadores	Intel	E5640 (QuadCore)	2.66Ghz, 12M, 1066.Mhz
Memoria RAM		2R RDIMM	8GB 2x4GB
Disco Duro	HP	SAS	300GB 10K
T. Controladora	PERC	H7000	512MB
Conexión a la SAN	EMULEX	LPE1205-M	8G

Sistema de almacenamiento SAN CX4(6TB)

Este dispositivo se está utilizando actualmente en nuestros sistemas para este proyecto se requiere extenderlo para poder contener la información requerida por la S.R.E. Esta extensión se ha propuesto por 1.5TB con 3 discos + 3 redundantes y uno de spare configurados en RAID5. Esto brindará un alto rendimiento y alta disponibilidad de acceso a la base de datos misma que residirá en este arreglo como parte de la base de datos de Postgresql.

Dispositivo	Marca	Modelo	Capacidad
Switch FC	Brocade	c-Class	4-12P
SAN	DELL (EMC)	CX4-120c	3TB (Crudos)

Servicio de CITAS

Se propone un servidor de citas el cual se accederá desde internet ya que se encontrará publicado mediante el servicio Apache. Para agendación de citas vía web.

Dispositivo	Marca	Modelo	Capacidad
2 Procesadores	Intel	E5640 (QuadCore)	2.66Ghz, 12M, 1066.Mhz
Memoria RAM		2R RDIMM	8GB 4x2GB
Disco Duro	HP	SAS	300GB 10K
T. Controladora	PERC	H7000	512MB

Conexión a la SAN	EMULEX	LPE1205-M	8G
-------------------	--------	-----------	----

Servidor de Balanceo de carga y alta disponibilidad Apache + Tomcat

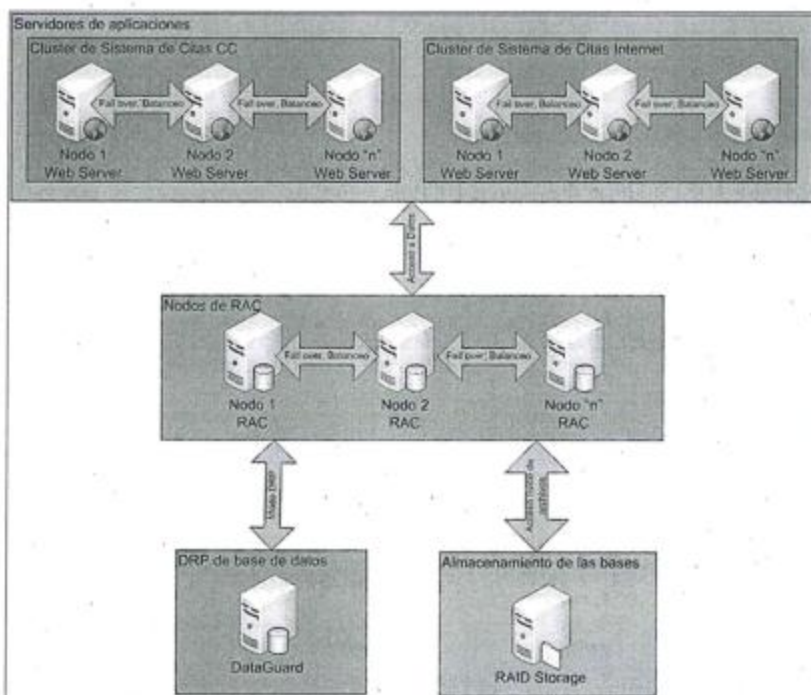
Este servidor será el responsable de balancear las cargas que se estén ejecutando de manera local por los agentes, supervisores, personal de S.R.E. Que generaran todas las citas realizadas vía telefónica emitiendo reportes etc.

Alta disponibilidad: En caso de que un servidor se caiga otro servidor activo preste servicio.

Balanceo de carga: Cada servidor atenderá un porcentaje de las peticiones de manera que el sistema en conjunto soporte más usuarios.

Esquema de arquitectura

A continuación veremos qué elementos intervienen en la arquitectura para conseguir la alta disponibilidad y el balanceo de carga.



En la imagen anterior podemos observar lo siguiente:

- Las aplicaciones de los usuarios apuntan a la dirección de un balanceador (el resto es transparente para ellos).

- El balanceador (tráfico HTTP) está construido a través del servidor web apache.
- El balanceador distribuirá en base a las políticas especificadas en la configuración el tráfico entre los usuarios (clientes) y los servidores Tomcat.

Servidores de aplicación en Cluster

Dispositivo	Marca	Modelo	Capacidad
2 Procesadores	Intel	E5640 (QuadCore)	2.66Ghz, 12M, 1066.Mhz
Memoria RAM		2R RDIMM	8GB 4x4GB
Disco Duro	HP	SAS	300GB 10K
T. Controladora	PERC	H7000	512MB

Los servidores de aplicación en clúster estarán detrás del servidor de balanceo de cargas estos servidores estarán trabajando en clúster para tener una alta disponibilidad y alto rendimiento la configuración de estos servidores en conjunto con el balanceo completa el requerimiento mencionado como alta disponibilidad respecto a las aplicaciones web que serán desarrolladas para esta implementación.

Nota importante: Es de suma importancia que todos estos servicios serán provistos en las instalaciones de Toptel y/o de algún proveedor siendo estas características anunciativas y no limitativas.

El escalamiento y aumento de capacidades es completamente modular y transparente para los usuarios y el cliente ya que todo el esquema está construido y preparado para recibir inclusiones nuevos de servidores, estos mismos están propuestos en modo virtualizados mediante VMware lo que nos facilita la escalabilidad y la disponibilidad al 99.9999% mientras se realiza el aumento de la capacidad ya sea en RAM, HD y/o Procesador.

2.7.2.1 Las grabaciones serán entregadas por el Prestador del Servicio a LA CONVOCANTE en medio óptico en formato digital bajo compresión mp3 en forma semanal (el Prestador del Servicio establecerá un día fijo de la semana), de manera que cada grabación nos permita conocer el Agente Telefónico que la realizó y la fecha (en formato dd/mm/aaaa) y hora de la misma (formato de 24 horas). El incumplimiento de este porcentaje en un rango mayor al 5% será causa de penalización especificada en el presente anexo técnico.

TOPTTEL entregara a LA CONVOCANTE en medio óptico en formato digital bajo compresión mp3 en forma semanal (el Prestador del Servicio establecerá un día fijo de la semana), de manera que cada grabación nos permita conocer el Agente Telefónico que la realizó y la fecha (en formato dd/mm/aaaa) y hora de la misma (formato de 24 horas). El incumplimiento de este porcentaje en un rango mayor al 5% será causa de penalización especificada en el presente anexo técnico.

2.7.2.2 Serán almacenadas en el sistema para poder ser consultadas en línea, durante un período mínimo de 45 días hábiles.

TOPTTEL almacenara las grabaciones en el sistema para poder ser consultadas en línea durante un período mínimo de 45 días hábiles.

2.7.2.3 LA CONVOCANTE requiere que integre en su propuesta URL, usuario y contraseña de prueba para revisar el contenido de la herramienta y su cumplimiento. Una vez que sea adjudicado el contrato, el Prestador del Servicio deberá entregar las claves de usuario y contraseñas necesarias para la utilización de los sistemas de monitores y grabación a los servidores públicos que para ese efecto designe LA CONVOCANTE.

TOPTTEL proporciona el **URL, usuario y contraseña de prueba para revisar el contenido de la herramienta y su cumplimiento**. Una vez que sea adjudicado el contrato, **TOPTTEL** entregara las claves de usuario y contraseñas necesarias para la utilización de los sistemas de monitores y grabación a los servidores públicos que para ese efecto designe LA CONVOCANTE.

El equipo en que se valide debe de contar con lo siguiente:

2 GB de ram
Java 6 update 6
IE explorer 8

URL: <http://virtualsrv.toptel.com.mx/cca/>

Compañía SERVICEDesk

Supervisor Prueba

Usuario: SupervisorP
Contraseña: super

Agente Prueba

Usuario: AgenteP
Contraseña: agente

DE LOS REPORTES

2.8 Los reportes deberán entregarse al día hábil siguiente, vía correo electrónico antes de las 11:00 a.m., el Prestador del Servicio será el responsable de la entrega puntual de los mismos, debido a que la entrega de los reportes fuera de este horario se penalizará de acuerdo con lo indicado en el presente anexo técnico. Dichos reportes serán validados por personal de LA CONVOCANTE, para su aplicación a partir del inicio de la vigencia del contrato.

TOPTTEL entregara los reportes al día hábil siguiente, vía correo electrónico antes de las 11:00 a.m., el Prestador del Servicio será el responsable de la entrega puntual de los mismos, debido a que la entrega de los reportes fuera de este horario se penalizará de acuerdo con lo indicado en el presente anexo técnico. Dichos reportes serán validados por personal de LA CONVOCANTE, para su aplicación a partir del inicio de la vigencia del contrato.

2.9 El Prestador del Servicio deberá generar y entregar diariamente a LA CONVOCANTE como mínimo los siguientes reportes pueda conocer el comportamiento en tiempo de la operación del CENTRO DE CONTACTO:

TOPTEL generara y entregara diariamente a LA CONVOCANTE como mínimo los siguientes reportes para que pueda conocer el comportamiento en tiempo de la operación del CENTRO DE CONTACTO:

- a. Interacciones recibidas en total, por tipo (llamada, fax, chat, correo), entidad federativa y por Agente.
- b. Interacciones contestadas en total, por tipo (llamada, fax, chat, correo), entidad federativa y por Agente.
- c. Interacciones abandonadas antes de 10 seg. y después de 10 seg., indicando el tiempo de abandono y el tipo (llamada, fax, chat).
- d. En el caso de los chats y llamadas cortadas se requiere el desglose de los que son cortados por el Agente y los que se cortan por el usuario.
- e. Codificación del tipo de llamada que reciben: Información SNE, Vinculación, Broma, Vacantes, Migrantes a Canadá, No saben leer ni escribir y las calificaciones que se requieran de acuerdo con la operación de cada campaña. Para cada tipo de llamada se desglosará la entidad federativa de origen.
- f. Llamadas colgadas, después de un cierto tiempo de espera (colgadas reales).
- g. Evaluación otorgada a los Agentes, incluyendo fortalezas y debilidades presentadas en la Interacción.
- h. Desglose de llamadas de salida, incluyendo fecha y hora de la llamada, número marcado y resultado de la llamada.
- i. Tiempo promedio de respuesta global (segundos), por tipo (llamada, fax, chat, correo) y por Agente.
- j. Llamadas ghost
- k. Porcentaje de abandono real
- l. Porcentaje de abandono ghost
- m. Porcentaje de abandono total.
- n. Tiempo promedio de abandono real en segundos
- o. Tiempo promedio de respuesta
- p. Número de agentes que están brindando el servicio durante el mismo intervalo de tiempo y el porcentaje total de su ocupación.
- q. Número y porcentaje de llamadas tiradas
- r. Tiempo promedio en espera por tipo de interacción
- s. Tiempo promedio de abandono real en segundos
- t. Número de Agentes conectados
- u. Reporte de conectividad de los Agentes, con hora de Ingreso, tiempo de conexión y desglose por estatus de actividad.
- v. Promedio de Agentes conectados
- w. Tiempo promedio de abandono por tipo de interacción
- x. Tarifificador de llamadas entrantes y salientes
- y. Bitácora de operación.
- z. Reporte de quejas recibidas en el formato que indique LA CONVOCANTE.
- aa. Desglose por intervalos de tiempo y por tipo de interacción de las solicitudes que ingresan a cada grupo de trabajo.
- bb. De forma semanal y mensual 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.
- cc. De forma semanal y mensual Análisis gráfico del comportamiento de las llamadas de salida que muestren la duración el tiempo promedio de localización. Con variaciones de medias horas en los horarios en que son localizados por otros usuarios.

Herramienta centralizada, de acceso vía web, forma parte de la plataforma de Centro de Contacto de ORACLE Contact Center Anywere (CCA)

Cubren todos los tipos de interacción realizados a través de la plataforma: Inbound, ACD, Chat, Webcallback, Predictivo, Preview, Voice Mail, e-mail, Fax, SMS, etc

Los reportes de CCA pueden ser personalizados:

- Seleccionar criterios de ejecución de acuerdo a parámetros como Proyecto, grupo de agentes, Calificaciones, tipo de interacción.
- Especificar el rango de fecha de un reporte
- Desplegar información en diferentes Formatos
- Programar reportes que corran de manera automática

La plataforma categoriza los reportes en 7 grupos:

- Operaciones del Callcenter
- Productividad de Grupo Grupo de Trabajo
- Reportes Predictivo /Preview
- Perfil del agente y Productividad
- Proyecto
- Trafico de Red
- Avanzados

Los reportes contenidos en la plataforma son:

Operaciones del Call Center	
Habilidades del Grupo de Trabajo	Muestra las Habilidades Asignadas a un Grupo de Trabajo y la Posición de Todas las Habilidades
Facturación	Resumen del número y la duración de las interacciones de cada centro de contacto para cada proveedor de servicio
Productividad de Grupo de Trabajo	
Reporte de Segmentos del Grupo de Trabajo	Muestra las estadísticas que ayudan a entender el desempeño en general del Centro de Contacto
Reporte de Intervalo de Tiempo del Grupo	Muestra el desempeño del Grupo de Trabajo en tiempos específicos del día
Reporte de intervalo de Tiempo del Grupo por Tipo de Medio	Muestra el desempeño del Grupo de Trabajo en tiempos específicos del día por tipo de medio
Estadísticas de Calificaciones	Permite seguir los resultados de las interacciones basándose en el tipo de interacción (Llamada ACD, Webcallback, etcetera.)
Callbacks Atrasadas	Lista de todas las Interacciones Callback en espera
Reportes Predictivo/Preview	
Totales del Marcador Predictivo	Muestra un grupo de llamadas estadísticamente relacionadas (número de llamadas, contestadas, etc.) para el mercado predictivo
Productividad de Predictivo	Muestra un corte de las estadísticas de producción basándose en los agentes usados para cualquier intento de llamada predictiva
Detalle de Predictivo	Muestra un corte de los resultados (ocupado, no contesta, etc.) de todos los intentos de llamada predictiva

Resumen de Predictivo	Muestra un corte de los resultados de preview basados en los usados por cada agente para cualquier o todos los intentos
Perfil del Agente y Productividad	
Interacciones de Agente	Muestra detalles relativos a números y duración de los tipos de interacciones de los agentes seleccionados
Habilidades de Agentes	Enlista todas las habilidades definidas para su compañía, indica que agentes poseen cierta habilidad.
Utilización de Agentes	Permite analizar el empleo del agente mostrando el tiempo que paso cada agente manejando interacciones, esperando interacciones o en descanso.
Estadísticas de Marcado Directo	Muestra las estadísticas para las llamadas marcadas de manera directa a los agentes o marcadas directamente a numeros externos
Logueo por Grupos de Usuarios	Muestra que agentes se han logueado, su login time, y la duración del logueo
Logueo por Usuario	Provee información relativa a la actividad de logueo para cada uno de los agentes de CCA
Proyecto	
Segmentos de Proyecto	Muestra una serie de estadísticas de interacción por tipo (teléfono, email, etcetera) y un resumen atreves de los tipos de interacciones
Trafico de red	
Detalle de Llamadas	Provee información detallada a cerca de las llamadas en el sistema.

Avanzados	
Reporte Diario de Desempeño por Proyecto	Este reporte provee la actividad del centro de contacto por número y tipo de llamada, medidas de tiempo (ASA/ABN), tiempo en llamada y nivel de servicio en base a parámetros pre establecidos. Use este reporte para determinar el volumen y los factores de servicio por proyecto para identificar las horas de ocupación y los requerimientos de staff basándose en el volumen de las llamadas. Puede configurar este reporte para mostrar toda la actividad de todos los proyectos o de uno en específico, por intervalos o por fechas.
Reporte de Desempeño por Intervalo de Tiempo por Workgroup	Este reporte muestra la actividad de las llamadas en un Grupo de Trabajo, los status time, y el número de agentes logueados, esto incluye: <i>;</i> Numero, tipo y disposición de las llamadas <i>;</i> Niveles de Servicio <i>;</i> Tiempo colectivo y estados de ACD <i>;</i> Actividad de logueo de agentes y visibilidad en los estados ACD. Use este reporte para identificar el ruteo de las llamadas, y medidas de factores de servicio como los niveles de servicio definidos por usuario.
Reporte de Logueo y Deslogueo	Este reporte muestra el logueo de los agentes y su deslogueo por tiempo, evento y razón. Use este reporte para determinar como un usuario específico maneja sus tiempos en relación a otros.
Reporte por Hora promedio de Usuarios	Este reporte resalta de manera individual el desempeño de los agentes en sus estatus ACD, conteo de llamadas, tipo de llamadas atendidas en intervalos de Hora. Use este reporte para determinar el promedio de desempeño y si cumple con sus expectativas.
Reporte diario de Desempeño de Usuarios	Este reporte provee visibilidad en la actividad diaria de los agentes, incluyendo tiempo de estancia en los estados ACD, cuenta de llamadas y tiempo en llamada. Use este reporte para monitorear el desempeño de los agentes contra sus expectativas.
Reporte de Picos de Interacciones	Este reporte rastrea el pico de interacciones en intervalos de 15 minutos. Use este reporte para determinar los picos de interacciones para todos los proyectos o uno en particular.
Reporte de Picos de Interacciones de Sistema	Este reporte muestra el pico máximo de interacciones usado por el sistema, repostado en intervalos prefijados por compañía. Use este reporte para determinar el volumen de interacciones y determinar requerimientos adicionales para manejar el comportamiento.
Reporte de Calificaciones por Grupo de Trabajo	Este reporte rastrea por calificación y número de interacciones su duración y el promedio de duración.
Reporte de facturación por Servicio por Proyecto	El reporte muestra los tiempos transacción y tarifas de facturación por proyecto en un rango especificado de fecha.

Reporte de Duración de Estatus de Usuarios	Este reporte permite dar seguimiento a la actividad a través del uso de estatus de Agentes definidos por un usuario, lo que representa una manera más detallada de seguir la actividad e un agente contra los estatus estándar definidos por ACD; este reporte muestra: Usuario Fecha Status (definido por compañía) Duración ACD status (predeterminado por sistema) Porcentaje Total
Reporte de Trafico Inbound	Este reporte provee un conteo del número de llamadas recibidas por código de área o sin él.

Mensajes SMS

Reporte diario: Se entregará a más tardar al día hábil siguiente de haberse realizado el envío y contendrá todos los registros a los que se solicitó, se les enviara mensaje a su dispositivo móvil, dicho reporte se requiere en formato de Excel, debiendo contener como mínimo la siguiente información: desglose de los registros enviados, agregando los campos siguientes:

Reporte diario: TOPTTEL entregará a más tardar al día hábil siguiente de haberse realizado el envío y contendrá todos los registros a los que se solicitó, se les enviara mensaje a su dispositivo móvil, dicho reporte se requiere en formato de Excel, debiendo contener como mínimo la siguiente información: desglose de los registros enviados, agregando los campos siguientes:

- Fecha, hora, minuto y segundo en que fue enviado el mensaje
- Estatus del registro (enviado, no asignado a número móvil, número no valido, entre otros)
- SMS enviados debido a la longitud del texto a enviar
- Respuestas recibidas, indicando el número de origen del usuario, fecha, hora, minuto y segundo, así como el mensaje recibido
- Grafica con los resultados obtenidos

TOPTTEL cuenta con una plataforma para el manejo de SMS la cual permite realizar y recibir este tipo de interacciones sin ningún problema, adicionalmente los SMS entrantes pueden estar compartidos en una cola universal con otro tipo de interacciones.

A continuación se muestra la pantalla del portal con el cual se cuenta para la administración de algunas de las funcionalidades que se tienen, de la misma manera esta imagen se muestra con carácter ilustrativo más sin en cambio Toptel no se limita a tenerla como la única fuente para este tipo de interacciones.



Inicio **Inicia tu sesión** Registrarte aquí

Inicia tu sesión

Conexión segura

Contraseña:

Manténme conectado para que no se me seque

Inicia sesión

Olvidé mi contraseña

Registro

¿No tienes una cuenta?

¡Regístrate Aquí!

y obtén mensajes **¡GRATIS!**

Contacto

Contactános



Envía SMS...



- a números individuales.
- a listas de contactos.
- por medio de archivos.
- desde la página o sistema con nuestros herramientas de integración.

Crea campañas de envío y encuestas



- Para las citas.
- A nivel nacional.
- Con monitoreo y análisis de envío y recepción.
- Mecanismo eficaz de publicidad.

Recibe notificaciones y avisos



- Resumen de mensajes enviados y recibidos a tu correo con periodicidad diaria, semanal o mensual.
- Envío de alertas de saldo a tu celular.

Infraestructura y Cobertura.



- Sin realizar una costosa inversión inicial en infraestructura.
- Sin gastos de operación y mantenimiento.
- Siempre tendrás disponible la última versión de nuestra aplicación.
- Cobertura de todas las compañías celulares en México.
- Los precios más competitivos del mercado.

Copyright © Todos los derechos reservados Copyright © 2010 TopTel. S de RL de CV | Contacto

Ayuda

Adicionalmente dentro de las funcionalidades con las que se cuentan se encuentra el webcallback el cual permite agendar una llamada hacia el cliente mediante un portal web, esta agendación se puede realizar por lapsos de tiempo definido, es decir 30, 60 o 90 minutos o en dado caso que se requiera indicar la fecha y el horario preciso en el cual se quiere ser contactado.

Este tipo de interacciones al igual que las demás que maneja el sistema de CCA entran dentro de la cola universal con lo cual se tiene un mejor control de las interacciones, a continuación se muestra una pantalla estándar de esta interacción.

Solicitar una devolución de llamada!

1 Ingrese información acerca de sí * Información requerida

* Nombre

* Apellidos

Empresa

Email

* País

* Teléfono

Extensión

2 Programe un tiempo de devolución de llamada [Vea nuestras horas de servicio](#)

Devolución de llamada

Fecha

Tiempo

Seleccione Fecha y Hora

0

(Horas)

0

(Minutos)

Time Zone

Seleccione la zona horaria

Llámame!

Reservar

Por ejemplo la pantalla anterior puede estar integrada a la aplicación del cliente. Y en este caso muestra la información para registrar los datos personales del cliente (Nombre, e-mail, teléfono de contacto), de tal manera que se integre a la plataforma telefónica y se gestione su atención.

Una vez capturada la información del cliente y después de oprimir el botón "Llámame", la plataforma de CCA procede a realizar la llamada de salida "Outbound" hacia el número de teléfono registrado, quedando registrada esta interacción en el histórico correspondiente.

CORREOS ELECTRÓNICO DE ENTRADA

Reporte diario: Se entregará a más tardar al día hábil siguiente de haberse recibido y contendrá todos los registros recibidos, dicho reporte se requiere en formato de Excel, debiendo contener como mínimo la siguiente información: desglose de los registros recibidos, agregando los campos siguientes:

Reporte diario: TOPTel entregará a más tardar al día hábil siguiente de haberse recibido y contendrá todos los registros recibidos, dicho reporte se requiere en formato de Excel, debiendo contener como mínimo la siguiente información: desglose de los registros recibidos, agregando los campos siguientes:

- Fecha, hora, minuto y segundo en que fue recibido el mensaje.
- Clasificación de mensaje (tema, asunto, queja entre otros).
- Estatus del registro (leído, contestados, pendientes).
- Respuestas enviadas, indicando la cuenta de correo, fecha, hora, minuto y segundo, así como el mensaje enviado.
- Correos transferidos.
- Grafica con los resultados obtenidos.

Reporte semanal y mensual: Se entregará a más tardar al día hábil siguiente de haberse concluido el período y contendrá todos los registros recibidos, dicho reporte se requiere en formato de Excel, debiendo contener como mínimo la siguiente información: desglose de los registros recibidos, agregando los campos siguientes:

Reporte semanal y mensual: TOPTEL entregará a más tardar al día hábil siguiente de haberse concluido el período y contendrá todos los registros recibidos, dicho reporte se requiere en formato de Excel, debiendo contener como mínimo la siguiente información: desglose de los registros recibidos, agregando los campos siguientes:

- Fecha, hora, minuto y segundo en que fue recibido el mensaje.
- Clasificación de mensaje (tema, asunto, queja entre otros).
- Estatus del registro (leído, contestados, pendientes)
- Respuestas enviadas, indicando la cuenta de correo, fecha, hora, minuto y segundo, así como el mensaje enviado.
- Correos transferidos
- Grafica con los resultados obtenidos.

CORREOS ELECTRÓNICOS MASIVOS

Reporte diario: Se entregará a más tardar al día hábil siguiente de haberse realizado el envío y contendrá todos los registros a los que se les envió mensaje, dicho reporte se requiere en formato de Excel, debiendo contener como mínimo la siguiente información: **desglose de los registros enviados, agregando los campos siguientes:**

Reporte diario: TOPTEL entregará a más tardar al día hábil siguiente de haberse realizado el envío y contendrá todos los registros a los que se les envió mensaje, dicho reporte se requiere en formato de Excel, debiendo contener como mínimo la siguiente información: desglose de los registros enviados, agregando los campos siguientes:

- Fecha, hora, minuto y segundo en que fue enviado el mensaje
- Estatus del registro (entregado, leído, rechazado, dirección no válida, entre otros)
- Respuestas recibidas, indicando la cuenta de correo, fecha, hora, minuto y segundo, así como el mensaje recibido.
- Grafica con los resultados obtenidos

Reporte total: Se entregará a más tardar al día hábil siguiente de haberse concluido el envío y contendrá todos los registros a los que se les envió mensaje, dicho reporte se requiere en formato de Excel, debiendo contener como mínimo la siguiente información: desglose de los registros enviados, agregando los campos siguientes:

Reporte total: TOPTEL entregará a más tardar al día hábil siguiente de haberse concluido el envío y contendrá todos los registros a los que se les envió mensaje, dicho reporte se requiere en formato de Excel, debiendo contener como mínimo la siguiente información: desglose de los registros enviados, agregando los campos siguientes:

- Fecha, hora, minuto y segundo en que fue enviado el mensaje.
- Estatus del registro (entregado, leído, rechazado, dirección no válida, entre otros)
- Respuestas recibidas, indicando la cuenta de correo, fecha, hora, minuto y segundo, así como el mensaje recibido.
- Grafica con los resultados obtenidos.

De manera mensual:

- Reporte consolidado de los reportes diarios del comportamiento de las interacciones, clasificadas por tipo y grupo de trabajo.
- 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 CONVOCANTE pueda constatar el buen desempeño de los operadores.

Los reportes especiales que solicite LA CONVOCANTE deberán ser generados y entregados en un plazo no mayor a 5 días naturales.

TOPTEL entregara los reportes especiales que solicite LA CONVOCANTE serán generados y entregados en un plazo no mayor a 5 días naturales.

Los reportes deberán entregarse 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 presente anexo técnico.

TOPTEL entregará los reportes al 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 presente anexo técnico.

Estos reportes serán validados en conjunto por el Prestador del Servicio y LA CONVOCANTE, para su aplicación a partir de la vigencia del contrato.

Estos reportes serán validados en conjunto con TOPTEL y LA CONVOCANTE, para su aplicación a partir de la vigencia del contrato.

LA REDUNDANCIA

2.10 El Prestador del servicio deberá entregar en su propuesta un procedimiento y diagramas de flujo con un plan de contingencias, el cual deberá considerar aquellas fallas que se pudieran presentar durante la prestación de los servicios y los casos provistos para su diagnóstico y solución, conteniendo plan de migración al centro de contacto secundario para cuando la falla presentada en el centro principal sea mayor a 2 horas.

TOPTEL cuenta con un procedimiento y diagramas de flujo con un plan de contingencias, el cual considera aquellas fallas que se pudieran presentar durante la prestación de los servicios y los casos provistos para su diagnóstico y solución, conteniendo plan de migración al centro de contacto secundario para cuando la falla presentada en el centro principal sea mayor a 2 horas.

- EL CENTRO DE CONTACTO secundario deberá tener la capacidad de soportar al menos el 90% del volumen promedio de interacciones diarias. Será responsabilidad total del Prestador del servicio calcular la infraestructura requerida para brindar este nivel de servicio.

EL CENTRO DE CONTACTO secundario tiene la capacidad de soportar al menos el 90% del volumen promedio de interacciones diarias. Será responsabilidad total de **TOPTEL** calcular la infraestructura requerida para brindar este nivel de servicio.

Deberá contar con los mecanismos necesarios para que ante la detección de cualquier falla en la infraestructura del CENTRO DE CONTACTO primario que afecte la prestación de los servicios, se notifique a los líderes de Proyecto de CONVOCANTE, a fin de obtener la autorización para la aplicación del plan de contingencias y el tráfico de llamadas se desborde al centro de contacto secundario.

TOPTEL cuenta con los mecanismos necesarios para que ante la detección de cualquier falla en la infraestructura del CENTRO DE CONTACTO primario que afecte la prestación de los servicios, se notifique a los líderes de Proyecto de LA CONVOCANTE, a fin de obtener la autorización para la aplicación del plan de contingencias y el tráfico de llamadas se desborde al centro de contacto secundario.

TopTel cuenta con área especializada para la detección y prevención en componentes que pueden afectar el ciclo de vida de un servicio, para esta finalidad se cuentan con múltiples herramientas las cuales brindan la facilidad de realizar dicha tarea, las herramientas utilizadas en este momento son OpManager ya que es una herramienta que nos proporciona la visibilidad necesaria sobre la disponibilidad y rendimiento de todos los dispositivos que tenemos dentro de nuestra red, OpManager ofrece varias características para solucionar desafíos en la gestión de los mismos. Por ello además de monitorear los servidores, se pueden monitorear aplicaciones, servicios, registro de eventos de Windows, utilización de la CPU, memoria y disco, tiempo de respuestas de servidores, servicios, dispositivos (Router, Firewall, Switch, etc) SNMP y generar amplios informes históricos de esta variada gama de monitoreo que ofrece el servicio como graficas estadísticas, mapas, y descripción de nuestros dispositivos.

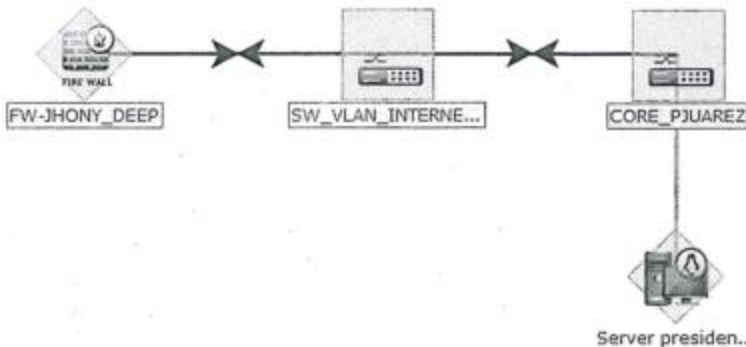
En NOC Contamos con 2 servidores destinados para el uso de OpManager, el segundo tiene la función de respaldo en caso de que pueda existir alguna falla en el principal.



OpManager nos ofrece múltiples vistas y opciones para visualizar nuestros dispositivos, lo podemos hacer por categorías



Así mismo tenemos la opción de poder crear MAPAS y tener una visión más clara y completa sobre la configuración de nuestra infraestructura y red local. Con esta opción podemos tener un monitoreo y registro completo de los enlaces.



Ya vimos que se pueden crear varias maneras en que se puedan gestionar los eventos, por servicio, por enlace, por categorías, y también lo podemos hacer por rendimiento, ya sea Memoria, CPU o Discos Duros

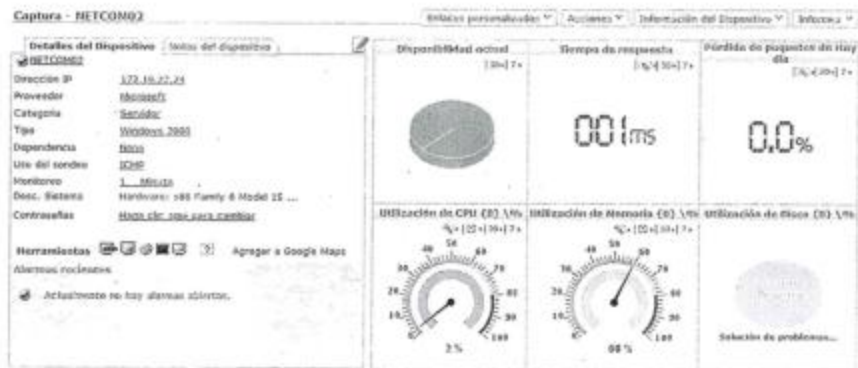
HDD y SERVICIOS

Nombre del Dispositivo	Volumen	Utilización (%)
localhost::localdisk	/	99
SW1-FL01	/v03	99
SW1-FL01	/	96
SR1_backup_72-46	/v01	91
NETCOM2	C:\Label-Sistema Ser...	89
AMN1701	S:\Label-Backup Ser...	88
AMN1701	C:\Label-BackupVMI S...	83
NETCOM2	S:\Label-DataBase Ser...	80
CCO8GANTANDER	/	80
SQLCOM2	S:\Label-MSSQLDB Ser...	80
AMN1701	C:\Label-Serial Num...	79
NETCOM2	F:\Label: Serial Num...	79
CM-Developer_1	C:\Label-Serial Num...	78
ferge.tcpel.com.mx	/v01	78
FWFWTEL	/	78
sw1_dev_nub22-175	/	77

Nombre del dispositivo	No funciona desde
VO-CCAS2PPE	5 Horas 57 Minutos
ma01.tcpel.com.mx	nov 23 2012 10:50:36
CCAS2	nov 21 2012 12:42:17

Nombre	Disponibilidad
AL-CCAS1	100 %
VozSIP	100 %
AL-CCAS2	100 %
VozSIP	100 %
Astewich_COMMUTADDE MYT	100 %
SMTX	100 %

Esta herramienta también lleva un registro por cada dispositivo de forma independiente todo dispositivo, sea switch, router, servidor físico o un dispositivo virtual está siempre monitoreado y se van registrando sus eventos en nuestro servidor. La configuración de cada Dispositivo es personalizada dependiendo sus funciones.



Para cada servicio o dispositivo se registran sus eventos, ya sea en su tiempo de respuesta, utilización de CPU, etc. a continuación se muestra el comportamiento del CPU de uno de nuestros dispositivos.

OpManager como Disparador de Alertas

En los puntos pasados se describió cómo es que podemos visualizar la información registrada en nuestro OpManager, sin embargo por ser un área de prevención debemos de saber cuándo un evento pasa a ser un incidente. Por lo que se configuran umbrales previamente planificados y decididos con las diferentes áreas de tecnología.

ALERTAS

Se establecen 3 tipos de alerta AVISO, PREVENTIVA y CRITICA, las cuales dependen del impacto que pudiera tener el evento convertido en incidente. Los umbrales que se configuraron en el OpManager nos ayudan a indicar cuándo pudiera existir un cambio en el compartimiento de los dispositivos y este cambio pudiera generar una interrupción en los servicios o deficiencia en los mismos.

Attention: "Preventivo" es una advertencia, la cual nos indica que aún tenemos un margen para darle mantenimiento a un servicio o dispositivo, en caso de no atender la alerta podría rebasar un 2do nivel del umbral y llegar a ser CRITICA, con un porcentaje mayor a que el incidente afecte el servicio.

Trouble: "Preventivo" así mismo es una advertencia, esto debido a que pueda existir un cambio en la configuración o un factor externo.

Critical: "Crítica" es la alerta que indica que urge atención en el servicio o dispositivo, se ha llegado a un límite y esto afecta al servicio. Esta alerta se deberá de reportar inmediatamente.

Clear: "Aviso" es la alerta que nos valida que un servicio o dispositivo fue reparado y lleva un registro de todos los eventos que no caen en una alerta.

Todos los dispositivos en nuestra red, están configurados para que todas las alertas sean enviadas a un correo electrónico



Los umbrales los podemos configurar en la pestaña de Monitores, en esa sesión podemos ver todos los Monitores del dispositivo, como de CPU, MEMORIA etc. y estos pueden ser editados, al igual que agregar más monitores dependiendo de lo que deseamos Monitorear.

Monitores | Perfil de notificación | Interfaces

Monitores	Período (seg.)	Umbrales	Editar
<ul style="list-style-type: none"> Monitores de Servicio (3) monitores cableados Monitores (URL) No hay monitores de URL disponibles. Procesos Monitores Total de Monitores 9, 3 en error Monitores del proceso No hay monitores de proceso disponibles 			

Monitores	Período (seg.)	Umbrales	Editar
<input type="checkbox"/> Detalles de la partición del dispositivo (%)	10	Normal	
<input type="checkbox"/> Detalles de la partición del dispositivo (%)	10	Normal	
<input type="checkbox"/> Detalles de la partición del dispositivo (%)	10	Normal	
<input type="checkbox"/> Detalles de la partición del dispositivo (%)	60	Normal	
<input type="checkbox"/> Detalles de la partición del dispositivo (%)	60	Normal	
<input type="checkbox"/> Recursos de acceso	15	Incumplido	
<input type="checkbox"/> Utilización de Memoria	5	Incumplido	
<input type="checkbox"/> Utilización de disco	5	Incumplido	

Remover | Añadir monitores

Editar monitor - EN01-F101

Nombre del Monitor : Detalles de la partición del dispositivo (%) /ccanywhere/Storage Probar Monitor...

SNMP OID : (.1.3.6.1.2.1.25.2.3.1.6.11~100/.1.3.6.1)

Intervalo : 10 (min)

Unidades : Percentage

Alerta del umbral : > 98

Rearmar valor : 80

Veces consecutivas : 1

Las estadísticas de hoy del monitor (en Percentage)

Instancia	Percentil de 95	Último valor sondeado	Minuto	Máx.	Prom.
Detalles de la partición...	63	61	61	63	61.9

Avanzado >>

Aceptar | Cancelar

Una vez configurados los umbrales, la herramienta va almacenando los eventos y con un mantenimiento eficiente la herramienta llega a ser muy confiable.

Se cuenta con monitoreo 7X24X365, adicionalmente los procesos y herramientas están alineados a las mejores prácticas (ITIL) para su mejor gestión.

REPORTES

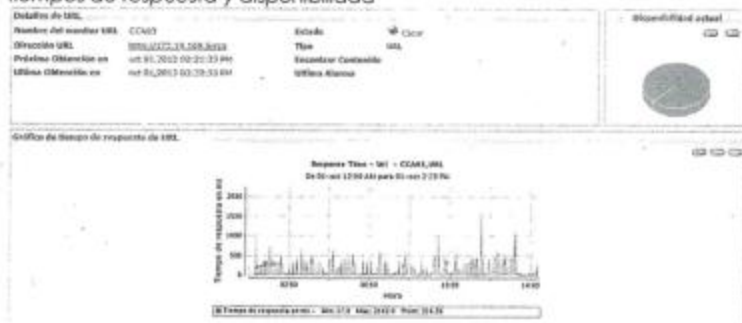
La herramienta cuenta con la programación de Reportes en procesos, rendimiento o disponibilidad de los servidores. Los reportes pueden ser por tiempo, porcentaje, instancias.

Los reportes pueden ser personalizados utilizando diferentes filtros.

Opciones de los informes Tipo de datos Vista de negocio Período

Fecha de inicio: 2013-12-03 0:00 AM Fecha de fin: 2013-12-03 23:00 PM

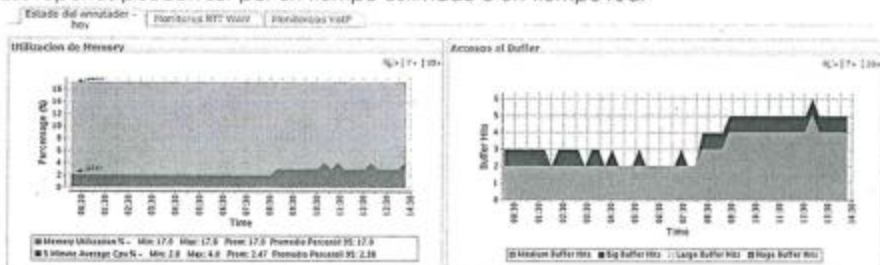
Para las aplicaciones podemos personalizarlo para que nos muestre en pantalla los tiempos de respuesta y disponibilidad



Los reportes pueden ser solicitados en el formato PDF, Excel, enviarse por correo o impresos.



Los reportes pueden ser por un tiempo estimado o en tiempo real

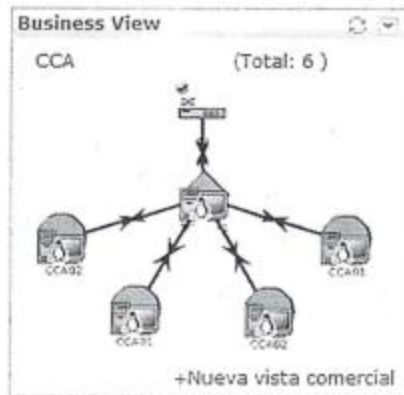


monitoreando los servicios, disponibilidad y rendimiento en un horario de 7x24.

➤ CCA

Para el monitorear este servicio se tienen un inventario completo sobre los dispositivos que realizan el servicio de CCA.

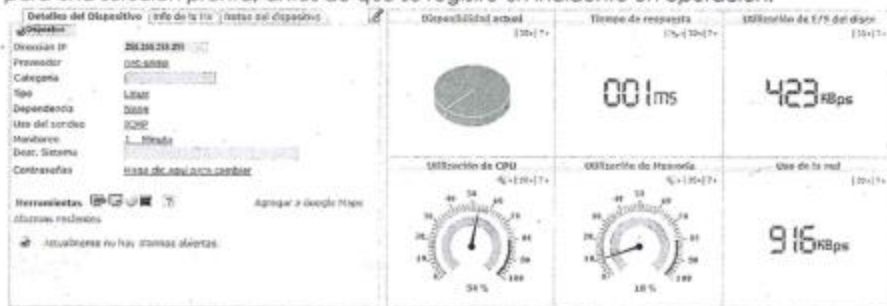
Se cuenta con un mapa que muestra el flujo y conectividad entre los dispositivos, se tiene configurado por las campañas.



Se monitorea el rendimiento de cada dispositivo como es su DiscoDuro, Memoria y CPU, así mismo es monitoreado según su función o servicio.

RENDIMIENTO DEL DISPOSITIVO

Para el rendimiento de los dispositivos se monitorea su Disponibilidad, Tiempo de Respuesta, Disco Duro, CPU, Memoria, flujo de red, guardando los eventos en un historial. Se tiene umbrales para estos eventos, los cuales son notificados a las áreas responsables para una solución pronta, antes de que se registre un incidente en operación.



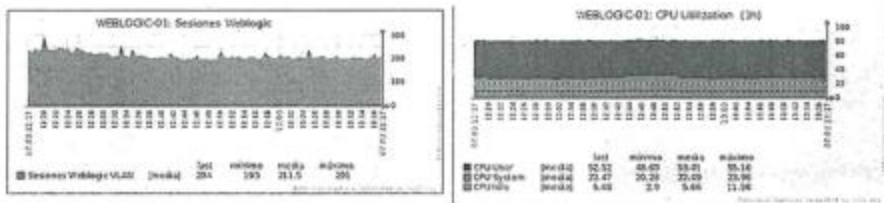
PROCESOS DE CCA

Los dispositivos CCA son configurados para correr los procesos de CCA los cuales brindan el servicio de CallCenter por campañas. Se monitorea la disponibilidad de los mismos y el consumo de CPU y MEMORIA para detectar si algún proceso se está sobre cargando, y notificar al área responsable antes de que afecte operaciones.

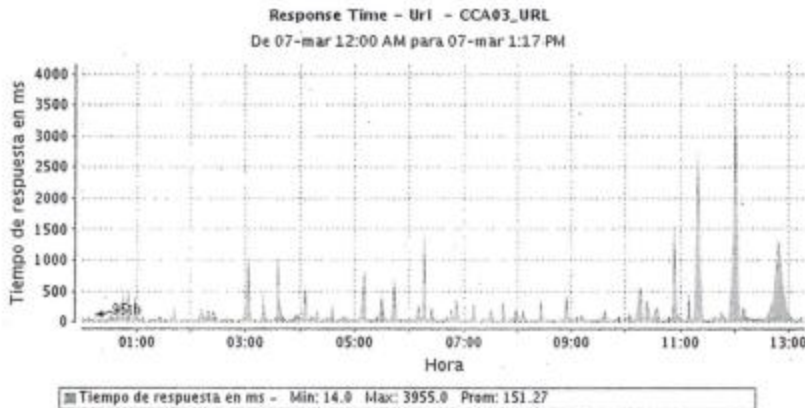


➤ Telefonía

Para la calidad de la telefonía se lleva un registro de las llamadas recibidas y se compara con el rendimiento de los dispositivos, se valida que la carga de llamadas y operadores este distribuida de forma balanceada en todos los servicios, evitando la saturación de solo algunos dispositivos.



Así mismo también se registran el flujo de red entre los dispositivos y el tiempo de respuesta de la herramienta de weblogic de CCA.



➤ Enlaces

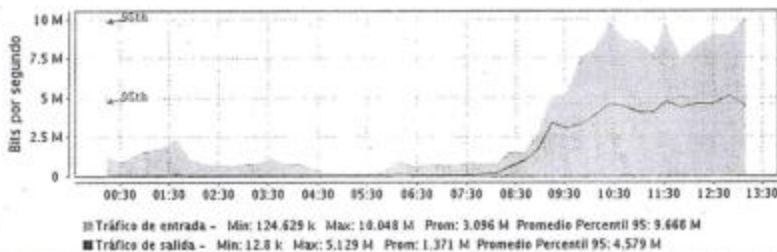
Los enlaces son monitoreados por medio de las interfaces, con lo cual podemos medir el tráfico de paquetes, ya sean enviados o recibidos, se tienen umbrales preestablecidos.

para alertar a las áreas responsables para evitar una saturación, se lleva un registro de la disponibilidad de los enlaces confirmando su disponibilidad 7x24



Tráfico - Hoy

17:30



Notificaciones:

Las notificaciones pueden ser mediante varios perfiles establecidos, esto con el fin de que las alertas puedan ser enviadas a diferentes grupos de trabajo, dependiendo el servicio o criticidad del mismo.

Perfiles de notificación

Perfiles de correo		Agregar Nuevo
Nombre de perfil	Editar	Eliminar
NOC		

Los perfiles de notificación pueden ser personalizados en cada dispositivo, servicio, enlace que cada perfil se puede asociar a diferentes dispositivos mientras se estén monitoreando.

Configurar detalles del perfil

Nombre del perfil	<input type="text"/>
Composición de correo	
A la dirección electrónica	<input type="text" value="alerta@toptel.com.mx"/>
Desde la dirección electrónica	<input type="text" value="alerta@toptel.com.mx"/>
Formato del correo	<input type="radio"/> Texto sin formato <input type="radio"/> HTML <input checked="" type="radio"/> Ambos
Asunto del correo	
Sujeto	<input type="text" value="Stringsverity - \$displayName"/> ...Seleccionar variables de los asuntos... ▼
Mensaje de correo	
Mensaje	<input type="text" value="Mensaje: \$message"/> ...Seleccionar variables de los mensajes... ▼ Dispositivo: \$displayName Categoría: \$category Condición de error: \$stringsverity Generado en: \$strModTime
Acciones de pruebas	<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>

Las notificaciones son mediante uno o varios correos electrónicos y así mismo configurando el mensaje del correo.

- Deberá demostrar fehacientemente que en caso de falla del CENTRO DE CONTACTO primario el CENTRO DE CONTACTO secundario tendrá la disponibilidad de continuar con el servicio requerido en un lapso máximo de 2 hrs, a partir de que inicie la falla en el centro primario.

TOPTEL cuenta con plan de contingencia que en caso de falla del CENTRO DE CONTACTO primario el CENTRO DE CONTACTO secundario tendrá la disponibilidad de continuar con el servicio requerido en un lapso máximo de 2 hrs, a partir de que inicie la falla en el centro primario.

PLAN DE CONTINGENCIA EN CASO DE CAÍDA O FALLA DEL SISTEMA PARA QUE EL TIEMPO DE RECUPERACIÓN NO EXCEDA UNA HORA.

A continuación se describe el procedimiento y las actividades necesarias a desarrollar en el que caso de que se presente una falla en el funcionamiento de los sistemas que proporcionan los servicios para la campaña, el tiempo de recuperación de este plan no excede de una hora.

La aplicación de este plan para los sistemas antes descritos se hará bajo la supervisión y responsabilidad del personal de **TOPTEL**.

RECUPERACIÓN:

1. INTRODUCCIÓN:

Existen diversos tipos de desastres y/o catástrofes que pueden afectar la operación de una compañía derivando pérdidas irreparables principalmente económicas (apagón, incendio, tormentas, terremotos, entre otros). Es evidente que no es posible predecir cuándo ocurrirán estos eventos y las consecuencias que pueden ocasionar. Es por esto

que toda compañía que tenga en su poder tecnologías relacionadas con los sistemas de información debe de tener un plan diseñado de contingencia para evitar una eventualidad como las antes mencionadas.

Un plan en recuperación de desastres se enfoca en cómo proteger los sistemas y mantener la operación así como la forma en que se deben administrar. Este plan delimita las acciones a seguir para una recuperación de desastres.

En el presente plan se describe el procedimiento y las actividades necesarias a desarrollar en el caso que se presente una falla en el funcionamiento de los sistemas que proporcionan los servicios de voz y datos, así como de base de datos de la campaña de STPS.

Este plan será provisional y solo se aplicará durante el periodo de tiempo, hasta que el sitio principal restablezca la operación.

La aplicación de este plan para los sistemas antes descritos se hará bajo la supervisión y responsabilidad del personal del área de Tecnología y Sistemas de Toptel.

ESTE CONJUNTO DE MEDIDAS DE SEGURIDAD NOS PERMITE GARANTIZAR EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS INVOLUCRADOS EN LA OPERACIÓN DE LA CAMPAÑA DE STPS PARA EL MOMENTO EN QUE FALLE OPERACIÓN U OCURRA UN DESASTRE. ESTO NOS PERMITE ASEGURAR LA CONTINUIDAD DE UN SERVICIO CON UNA CALIDAD ADECUADA.

2. OBJETIVO:

- a. Asegurar la capacidad de provisión de Servicios a nuestros clientes, ante eventos que los reduzcan.
- b. Reducir la probabilidad de las pérdidas, a un mínimo de nivel aceptable, a un costo razonable y asegurar la adecuada recuperación.
- c. Asegurar que existan controles adecuados para reducir el riesgo por fallas o mal funcionamiento tanto del equipo, como del software, de los datos, y de los medios de almacenamiento.
- d. Comunicar a todo el personal activo de la empresa los pasos a seguir en caso de cualquier riesgo.

***La vigencia de este plan está sujeto a cambios tecnológicos, de equipamiento y de los sistemas informáticos relacionados con la empresa.

3. ESCENARIOS DE CONTINGENCIA

- a. Se considerará escenario de desastre o de contingencia, entre otros, los siguientes:
 - La no disponibilidad de las aplicaciones críticas, que se procesan en el centro por alguna falla mayor en los equipos críticos y su recuperación exceda de 72 hrs.
 - La imposibilidad de acceso al centro.
 - Falla en los servicios de Telecomunicaciones con sus principales enlaces.
 - Pérdida del edificio donde se ubica el centro.

4. ESPECIFICACIONES TECNICAS

- a. CENTRO DE COMPUTO ALTERNO
 - Espacios que permita máxima eficiencia y productividad.

- Diseño que facilite la integración de los sistemas de suministro y seguridad.
- Disponer de áreas separadas para: procesadores y discos, impresoras y telecomunicaciones.

b. ENERGIA ELECTRICA

- Sistema de alimentación de Computo / Telecomunicaciones que garantice alta disponibilidad 365 días de forma ininterrumpida.
- Sistema redundante en alimentación, distribución, transformación, NO-BREAK's y Plantas de emergencia.
- Independencia del sistema de alimentación a la sala de cómputo del resto de las instalaciones.
- Iluminación de emergencia en todo el complejo.
- Iluminación completa en cada una de las áreas donde reside el equipo.

c. AIRE ACONDICIONADO

- Sistema de acondicionamiento ambiental para las áreas de cómputo que garantice alta disponibilidad 365 días operación continua.
- Inyección de aire bajo piso falso en áreas de cómputo.
- Para las áreas de oficinas, operación considerar acondicionamiento ambiental convencional.

d. PROTECCION CONTRA FUEGO

- Sistema automático de detección y extinción de fuego en todo el complejo que reduzca al mínimo el daño a las instalaciones, equipos, personal y medio ambiente.
- Cumplir con los lineamientos generales de Protección Civil y demás aplicables al complejo.
- Contar con el agente extintor adecuado a cada área según el tipo de fuego y riesgo garantizando su vigencia.
- Instalación de extintores portátiles e hidrantes dependiendo de las características específicas de cada área.

e. CONTROL DE ACCESO

- Contar con procedimientos de acceso para las áreas de trabajo asignadas a usuarios finales y soporte técnico del personal, para evitar acceso de personal no autorizado a información confidencial.
- Cumplir con los lineamientos generales de Seguridad y Protección Civil.
- Los sistemas deberán ser monitoreables y con un alto nivel de disponibilidad.
- Contar con un sistema de circuito cerrado de televisión.
- Establecer el diseño de vigilancia en las áreas críticas.
- Salidas de emergencia, rutas de evacuación y señalización.

5. CONFIGURACION DE LOS EQUIPOS DE COMPUTO Y TELECOMUNICACIONES

El centro de cómputo alterno para recuperación en caso de desastre o contingencia deberá contar con la siguiente configuración como mínimo:

a. SITE ALTERNO

Ambiente de Producción

- Servidor HP ML350 Quad Core (2 procesadores)
- 8 gigas en RAM
- 1 Tera en almacenamiento como mínimo
- Tarjeta de Red 100/1000 Mbps
- Servicios WEB
- Servidor HP ML350 Quad Core (2 procesadores)
- 8 gigas en RAM
- 1 Tera en almacenamiento como mínimo
- Tarjeta de Red 100/1000 Mbps
- Operación
- 120 equipos Pentium IV a 2.4 GHz o superior, 1 Gb en RAM y 80 Gb en Disco Duro

b. TELECOMUNICACIONES

- Routers Cisco 1841 para datos o Routers Cisco 3825 para datos
- Routers Cisco 5400 para voz
- Quintum CMS 240 para voz
- IPPBX alojado en equipo servidor HP ML350 Quad Core.
- Switches Ethernet 10/100/1000 en la cual se deberá configurar la red asignada para evitar cambios en las aplicaciones.
- Firewalls
- Enlaces de internet On Demand.
- IP's Homologadas.
- Para conexión WAN de red privada se requiere recibir a través de routers los siguientes servicios:
 - o 1 enlace dedicado entre el centro principal y el alterno
 - o 6 E1 de voz para recibir las llamadas.

Equipo	Impacto potencial	Responsable	Actividades a efectuar para minimizar el Impacto	Tiempo de Respuesta
Servidores Telecomunicaciones	Fallas en la ejecución de los procesos de telefonía.	Especialista ORACLE CCA	Caso 1: Utilizar equipo adicional o de respaldo PBX para recibir las llamadas.	1er Caso: Menor a 30 minutos.
	Pérdida de la comunicación telefónica (llamadas de entrada y salida).		Caso 2: Reiniciar plataforma de telefonía y trasladar la campaña a un servidor con funcionamiento correcto y adecuado.	2o Caso: Mayor a 30 minutos y menor a 2 horas.
	Daños en componentes		Caso 3: En el caso específico de que toda la plataforma falle se enviarán las llamadas a TOPIEL Monterrey. Mientras se haga el soporte técnico (call) del proveedor de infraestructura HP.	3er Caso: Mayor a 2 horas.
Enlaces de Voz para la recepción de llamadas.	Pérdida de la comunicación telefónica interna.	Especialista en Redes y Telecomunicaciones	Caso 1: En el caso de que el fallo provenga de la compañía telefónica se levantará el ticket con el gestor correspondiente para dar solución local, nacional e internacional según el caso.	1er Caso: Menor a 30 minutos.
	Llamadas cortadas.		Caso 2: Se deberá cambiar el número de llamadas entrantes a través de su proveedor alterno.	2o Caso: Mayor a 30 minutos y menor a 2 horas.
	Mala recepción o mala calidad de audio en llamadas.		Caso 3: En el caso de que la falla se atribuya al proveedor de telefonía, el servicio será interrumpido.	3er Caso: Mayor a 2 horas indefinida. Depende de terceros.

Equipo	Impacto potencial	Responsable	Actividades a efectuar para minimizar el impacto	Tempo de Respuesta
Enlaces de datos para acceso a Internet	Pérdida de la comunicación hacia el exterior, correo, etc. No hay monitoreo para el cliente (monitoreo remoto).	Especialista en Redes y Telecomunicaciones	Caso 1 Cambiar el enlace al sitio o al enlace de Internet externo a de respaldo con los que cuenta local.	1er Caso: Menor a 30 minutos.
Base de datos (Base de datos principal)	Falta de pérdida de la comunicación de datos hacia el exterior de la empresa.	Especialista en Redes y Telecomunicaciones	Caso 1 Cambiar el enlace a un servicio adecuado (satélite) y que no haya sido afectado. Caso 2 Revertir al proveedor de Telecomunicaciones que encada, los servicios digitales a otro local/otro. Caso 3 Revertir al proveedor de Telecomunicaciones que encada, los servicios digitales a otro local/otro.	1er Caso: Menor a 30 minutos. 2o Caso: Mayor a 30 minutos y menor a 2 horas. 3er Caso: Mayor a 2 horas indefinido. Depende de terceros.
Servidores de bases de datos.	Conservación de los datos y servicios. Crecimiento de objetos en la base de datos. Problemas de acceso por bloqueos en eventos. Exceder número de procesos a nivel SO. Problema en los servicios de red. Corrupción de la información almacenada	Jefe de Desarrollo y Base de Datos	Caso 1. Determinar el problema es de rutina o es de la base, en caso que sea de la base se requiere reiniciar el servicio que encada los procesos al punto. En el caso de crecimiento de objetos se requiere incrementar la capacidad de crecimiento. Si el problema es de acceso se requiere distribuir la carga por un DSA. Reiniciar la BD. Caso 2. Restablecer la base de datos de acuerdo al último respaldo generado. Caso 3. Migrar el servidor de base de datos a la localidad externa.	1er Caso: Menor a 30 minutos. 2o Caso: Mayor a 30 minutos y menor a 2 horas. 3er Caso: Mayor a 2 horas indefinido. Depende de terceros.
Servidores de archivos y/o almacenamiento de grabaciones	Algunos de los usuarios manifiestan suspensión o pérdida al acceso a sus archivos. Apparentemente se pierden grabaciones debido a que no hay acceso	Jefe de Informativa	Caso 1 Reiniciar el servicio web en donde se visualizan las grabaciones. Caso 2 Reiniciar el servicio del storage, en donde residen. Caso 3 Reinstalar el servicio de grabaciones en un servidor distinto	1er Caso: Menor a 30 minutos. 2o Caso: Mayor a 30 minutos y menor a 2 horas. 3er Caso: Mayor a 2 horas indefinido. Depende de terceros.
Servidores de correo electrónico.	Pérdida del servicio. Falta de mensajes enviados y/o recibidos. Falta de comunicación por este medio hacia el exterior.	Especialista en Redes y Telecomunicaciones	Caso 1 Reiniciar servicios del servidor de correo electrónico. Reiniciar servidor de correo electrónico. Caso 2 Verificar que el enlace de Internet se encuentre operando normalmente. Caso 3 Rehacer servidor de correo electrónico e instalar temporalmente un equipo que tenga esta función. Verificar estado del enlace a Internet y en caso de ser necesario activar el servicio de correo externo enlaces de Internet.	1er Caso: Menor a 30 minutos. 2o Caso: Mayor a 30 minutos y menor a 2 horas. 3er Caso: Mayor a 2 horas indefinido. Depende de terceros.
Servidor de WWW	Pérdida del acceso a las páginas de TOPEL y Chat. Falta en el acceso remoto al sistema de monitoreo y páginas locales.	Especialista en Redes y Telecomunicaciones	Caso 1 Verificar y reiniciar servicios web. Caso 2 Re-archivar en otro servidor u otro servidor web en paralelo. Caso 3 Rehacer plataforma de servidores web.	1er Caso: Menor a 30 minutos. 2o Caso: Mayor a 30 minutos y menor a 2 horas. 3er Caso: Mayor a 2 horas indefinido. Depende de terceros.

Las actividades arriba descritas se realizarán por el personal del departamento de soporte técnico, el departamento de redes y telecomunicaciones, y en algunas de ellas se contará con la colaboración del personal de otras áreas (bases de datos y desarrollo) de la misma dirección de sistemas.

El personal de sistemas de TOPEL realiza y tiene un plan de contingencia para estos casos mencionados y otros que se pueden presentar en cualquier momento de la operación, se tiene contemplado que personal de este departamento se encuentre siempre pendiente

a cualquier incidencia y/o falla que ocasione una caída en el o los servicios en la campaña de STPS, así mismo se tienen programas de mantenimiento preventivo para revisar el correcto funcionamiento y corregir, en caso de ser necesario, cualquier desperfecto de la red y cualquier software o hardware relacionado, de la misma forma se cuenta con un centro externo para desbordar la operación en caso de un siniestro con la campaña de STPS.

FASE 2:

En todo el listado se nombran los 3 casos referentes al tiempo, a tener siempre en cuenta:

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 menor a 2 horas.
3. En el caso de que la duración de contingencia sea mayor a 2 horas.

Clasificación de Fallas y Proceso de Escalación

Nivel 1: La falla presentada afecta más del 20% de las estaciones de trabajo o puertos o servicios (Servicios VOIP, PBX, Aplicación, Base de Datos, marcador progresivo o predictivo) de atención en producción en ese momento en uno de los centros asociados.

Nivel 2: La falla presentada afecta a más de un cliente y hasta el 20% en las estaciones de trabajo, puertos o servicios (servicios VOIP, PBX, aplicación, base de datos, marcador progresivo o predictivo) de atención en producción en uno de los centros asociados.

Nivel 3: La falla presentada afecta más del 20% de las estaciones de trabajo, puertos o servicios (servicios VOIP, PBX, aplicación, base de datos, marcador progresivo o predictivo) de atención en producción para un cliente y/o centro asociado.

MATRIZ DE ESCALAMIENTO DE TI

NIVEL DE ESCALACION JERARQUICO	SERVICE DESK		
	1	Adrian Flores Becario Service Desk servicedesk@topotel.com.mx Tel: 1083-0570	Jorge Flores Becario Service Desk servicedesk@topotel.com.mx Tel: 1083-0570
2	David Jalmes Coordinador de ServiceDESK djalmes@topotel.com.mx Tel: 1083-0570		
3	Victor Esponda Gerente de ServiceDESK vesponda@topotel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9766		
4	Mario Cuautle Director de TI mcuautle@topotel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9520		

NIVEL DE ESCALACION JERARQUICO	SOPORTE TECNICO		
1	Jose Francisco Caudillo P Analista de Soporte Técnico soportetecnico@topitel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9525	Emilio Cesar deciga M Analista de Soporte Técnico soportetecnico@topitel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9525	Alan Alexis Hernandez R Analista de Soporte Técnico soportetecnico@topitel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9525
1	Josue Lopez A Analista de Soporte Técnico soportetecnico@topitel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9525	Roberto Miguel Lucas H Analista de Soporte Técnico soportetecnico@topitel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9525	Juan Miguel Olivares V Analista de Soporte Técnico soportetecnico@topitel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9525
1	Jesús Antonio Rodríguez D Analista de Soporte Técnico soportetecnico@topitel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9525		
2	Alejandro Pérez Nieves Coordinador de Soporte técnico anieves@topitel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9525		
3	Lázaro Casas Andrade Gerente de Infraestructura lcasas@topitel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9521		
4	Mario Cuautle Director de TI mcuautle@topitel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9520		

NIVEL DE ESCALACION JERARQUICO	REDES Y TELECOMUNICACIONES
1	Martín Trujillo Administrador de sistemas Jr. mtrujillo@topitel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9500
2	Hector Ivan Rodríguez de la Puente Gerente de Infraestructura hrodriguez@topitel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9522
3	Mario Cuautle Director de TI mcuautle@topitel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9520

NIVEL DE ESCALACION JERARQUICO	INFRAESTRUCTURA
1	Omar Sanchez Lira Administrador de sistemas Sr. osanchez@topitel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9554
2	Lázaro Casas Andrade Gerente de Infraestructura lcasas@topitel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9521

3	Mario Cuautle Director de TI mcuautle@topotel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9520
---	---

NIVEL DE ESCALACION JERARQUICO	NETWORK OPERATION CENTER
1	Erick Guzmán Administrador de sistemas Jr. eguzman@topotel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9524
2	Marco Antonio Rodríguez G Administrador de sistemas Jr. arodriguez@topotel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9524
3	Victor Esponda Gerente de ServiceDESK vesponda@topotel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9766
4	Mario Cuautle Director de TI mcuautle@topotel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9520

NIVEL DE ESCALACION JERARQUICO	SERVICE DELIVERY
1	Susana Vargas Administrador de sistemas Jr. svargas@topotel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9730
2	Sandra Cruz Hernandez Gerente de Service Delivery scruz@topotel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9765
3	Mario Cuautle Director de TI mcuautle@topotel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9520

El Prestador del Servicio de servicio deberá **tener la infraestructura necesaria en su CENTRO DE CONTACTO secundario (suministros de energía, plataforma tecnológica integral del servicio y sistemas de respaldo)** para garantizar el buen funcionamiento del CENTRO DE CONTACTO, cumpliendo con los niveles de servicio establecidos en el presente anexo técnico.

TOPEL cuenta con la infraestructura necesaria en su CENTRO DE CONTACTO secundario (suministros de energía, plataforma tecnológica integral del servicio y sistemas de respaldo) para garantizar el buen funcionamiento del CENTRO DE CONTACTO, cumpliendo con los niveles de servicio establecidos en el presente anexo técnico.

La falta de cumplimiento de los planes de contingencia o de los niveles de servicio establecidos, serán causa de penalización especificada en el presente anexo técnico.

2.10.1 Suministro de energía ininterrumpida en redundancia con conexiones eléctricas y circuitos separados de la red normal y computacional tanto en el CENTRO DE CONTACTO primario como en el CENTRO DE CONTACTO secundario.

TOPTEL cuenta con suministro de energía ininterrumpida en redundancia con conexiones eléctricas y circuitos separados de la red normal y computacional tanto en el CENTRO DE CONTACTO primario como en el CENTRO DE CONTACTO secundario.

DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS MECANISMOS DE RESPALDO DE ENERGÍA ELÉCTRICA QUE GARANTICE EL SUMINISTRO CONTINUO DE LA MISMA POR TIEMPO INDEFINIDO (UPS Y PLANTA DE LUZ).

TOPTEL cuenta con Sistema de Alimentación Ininterrumpida UPS que garantizan el suministro continuo de energía eléctrica por tiempo indefinido.

Si en nuestras instalaciones existiera un problema con respecto a la energía eléctrica, en TOPTEL contamos con sistema de protección en línea, Masterguard Series S 52200, es el más poderoso de la familia MasterGuard de Siemens, es un sistema ininterrumpible de energía. Este sistema tiene un grado de eficiencia de hasta un 95%. Varios dispositivos se puede conectar en paralelo hasta 2400 KVA.

Previene:

- Apagones
- Fluctuaciones de Voltaje
- Formas de onda Torcidas
- Oleadas de voltaje
- Interferencias
- Voltaje intermitente

Los dispositivos de la UPS Masterguard de la serie S protegen:

- Equipo Activo de Red
- Servidores de Datos
- Equipos de Computo
- Sistemas de Telecomunicaciones

El sistema de alimentación ininterrumpida (UPS) se conecta entre la red y la carga del consumidor de energía eléctrica. El UPS protege al consumidor de las perturbaciones en la red y de las interrupciones en el servicio de energía.

Este sistema UPS trabaja según el principio Online. En el modo de operación Online, la tensión de entrada alterna se convertida en tensión de corriente continua. Con esta tensión continua se cargan las baterías y se alimenta el inversor. El inversor convierte la tensión de c.c. en corriente alterna sin distorsiones, con amplitud y frecuencia constantes. Con esta tensión alterna se alimentan los consumidores conectados. De esta forma se aíslan las perturbaciones en la red de suministro, asegurando así la operación segura de los equipos conectados (PC, red de datos y Server de red, sistemas periféricos múltiples, etc.)

En caso de fallar la red de alimentación, la batería incorporada continúa suministrando la energía sin que la alimentación a la carga se interrumpa.

CONTROL DE BATERÍAS

El tratamiento de las baterías durante la carga y descarga es controlado con un microprocesador propio. La duración del uso de las baterías se realiza así óptimamente, el banco de baterías soporta a plena carga de 15 minutos y a media carga de 30 minutos.

COMUNICACIÓN

El UPS ofrece varias interfaces para la comunicación entre el UPS, redes y computadoras



PLANTA DE EMERGENCIA

TOPTEL Cuenta con una subestación eléctrica cuya tensión de servicio es de 23000v. Con corriente nominal. 400a, 3f, 3h y 60hz., y capacidad de corto de 1sg.

Su funcionamiento se basa en un transformador, trifásico con capacidad de 500kva., tipo encapsulado, enfriado a base de aceite y radiadores. La función de este transformador es reducir la corriente de alta a baja (De 23000v a 220v/127v). El interruptor general termo magnético es de 1200a.

La planta de emergencia tiene una capacidad de 500kva. y cuenta con una transferencia automática, que permite que la planta eléctrica opere de forma totalmente automática alimentando corriente eléctrica de la red comercial sin registrarse paro en la operaciones de la compañía.

Función del sistema de transferencia automática.

- Censar voltaje de alimentación.
- Dar la señal de arranque a la planta cuando el voltaje falta, baja o sube de un nivel adecuado.
- Realiza la transferencia de la carga de la red comercial a la planta y viceversa. Da la señal a la unidad de fuerza para que haga el cambio cuando se normaliza la alimentación (re transferencia).
- Dicha planta trabaja a base de combustible diesel, con un soporte de 18horas continuas y con una estricta supervisión por parte del departamento de mantenimiento cada 3horas.

Proceso para reacción en caso de falla eléctrica

Ante la falla del suministro eléctrico el sistema de protección entra inmediatamente en funcionamiento. La planta trabaja a base de combustible diesel, con un soporte de 18horas continuas y con una estricta supervisión por parte del departamento de mantenimiento cada 3horas.

El área de Mantenimiento levanta reporte de falla y da seguimiento al funcionamiento de la planta alterna mientras dure el corte de suministro, si este dura más de 4 horas, se

notifica al Departamento de compras para que de inmediato se solicite carga de Diesel, la cual llega en 4 horas, de esta manera se asegura el suministro de la planta de luz mientras dure la contingencia.

SISTEMA DE ENERGÍA

Sistema de alimentación Ininterrumpida (UPS)

TOPTEL cuenta con Sistema de Alimentación Ininterrumpida UPS que garantizan el suministro continuo de energía eléctrica por tiempo indefinido.

Si en nuestras instalaciones existiera un problema con respecto a la energía eléctrica, en TOPTEL contamos con sistema de protección en línea, Masterguard Series S 52200, es el más poderoso de la familia MasterGuard de Siemens, es un sistema ininterrumpible de energía. Este sistema tiene un grado de eficiencia de hasta un 95%. Varios dispositivos se puede conectar en paralelo hasta 2400 KVA.



Previene:

Apagones

Fluctuaciones de Voltaje

Formas de onda Torcidas

Oleadas de voltaje

Interferencias

Voltaje intermitente

Los dispositivos de la UPS Masterguard de la serie S protegen:

Equipo Activo de Red

Servidores de Datos

Equipos de Computo

Sistemas de Telecomunicaciones

El sistema de alimentación ininterrumpida (UPS) se conecta entre la red y la carga de consumidor de energía eléctrica. El UPS protege al consumidor de las perturbaciones en la red y de las interrupciones en el servicio de energía.

Este sistema UPS trabaja según el principio Online. En el modo de operación Online, la tensión de entrada alterna se convertida en tensión de corriente continua. Con esta tensión continua se cargan las baterías y se alimenta el inversor. El inversor convierte la tensión de c.c. en corriente alterna sin distorsiones, con amplitud y frecuencia constantes. Con esta tensión alterna se alimentan los consumidores conectados. De esta forma se aíslan las perturbaciones en la red de suministro, asegurando así la operación segura de los equipos conectados (PC, red de datos y Server de red, sistemas periféricos múltiples, etc.)

En caso de fallar la red de alimentación, la batería incorporada continúa suministrando la energía sin que la alimentación a la carga se interrumpa.

CONTROL DE BATERÍAS

El tratamiento de las baterías durante la carga y descarga es controlado con un microprocesador propio. La duración del uso de las baterías se realiza así óptimamente, el banco de baterías soporta a plena carga de 15 minutos y a media carga de 30 minutos.

CAPACIDAD DE SOBRECARGA

En caso de sobrecarga > 150 % de la carga nominal o de una falla en el rectificador, se alimenta al consumidor a través del Bypass automático directamente de la red de suministro. Inmediatamente después de alcanzar el estado normal, se activa el modo de operación por rectificador automáticamente.

COMUNICACIÓN

El UPS ofrece varias interfaces para la comunicación entre el UPS, redes y computadoras

PLANTA DE EMERGENCIA

Actualmente se cuentan un generador de energía eléctrica:
El equipo es un generador FGWilson de 350 KVA



El equipo generador está contratado con Energía en Renta S.A. de C.V. mismo que cuenta con un contrato de servicio que ofrece un soporte en sitio y con cambio de refacciones y partes en caso de falla. El proveedor realiza una visita mensual para realizar un mantenimiento preventivo a la planta de respaldo de energía y donde se realiza una revisión de:

Niveles de carga

Voltaje

Tiempo de arranque, transferencia, re-transferencia y paro.

Capacidad de transferencia.

Niveles y estatus general de los componentes del motor generador de energía.

No. Económico	Marca	Modelo	Capacidad Kw	Marca Motor	Modelo Motor	Modelo Generador
PL111FG	FG WILLSON	P400E1	350KVA	PERKINS	Perkins 2306C- E14TAG2	LL6014D

MOTOR DE COMBUSTIÓN INTERNA

Marca: Cummins

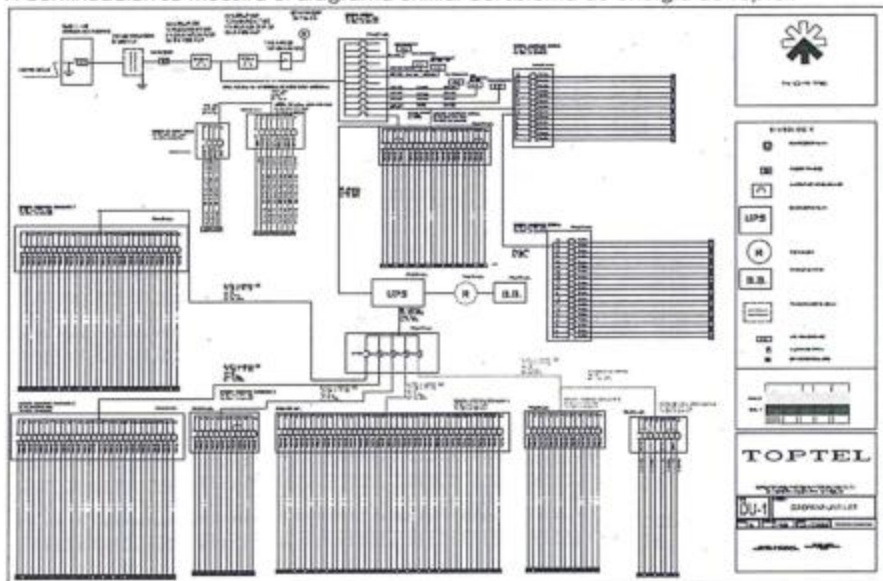
Modelo: 6CTA 8.3 G2

ESPECIFICACIONES técnicas de la Planta de Energía FGWILSON

Caballos de Fuerza: 255	Capacidad tanque: 782lts Diesel
Frecuencias: 60Hz 50Hz	Consumo 100% carga: 85.5lts /22.6hrs
RPM: 1500(60hz) 1800(50Hz)	Largo: 3,601 mm
Cilindros: 6	Ancho: 1,110 mm
Bore: 5.4 in. (137 mm)	Altura: 2065 mm
Stroke: 6.5 in. (165 mm)	Peso combustible+aceite+refrigerante: 4039 kg
Rango de compresión: 15.9:1	Método de enfriamiento: Por líquido refrigerante

Rendimiento total del tanque: 206hrs de funcionamiento continuo

A continuación se muestra el diagrama unifilar del sistema de energía de Toptel:



2.10,2 Se refiere a la capacidad del CENTRO DE CONTACTO de 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 CENTRO DE CONTACTO pueda seguir operando en condiciones normales de operación aun cuando se presenten fallas en los componentes principales puesto que deberá entrar en operación la redundancia de los mismos.

Servidores en arquitectura de alta disponibilidad:

Estos equipos están calculados para ser utilizados en modo Clúster para en ellos implementar Postgres Clustering estos tienen acceso al arreglo de discos SAN (Storage Area Network) conectados por medio de Fibra Óptica mismos que ofrecen un rendimiento óptimo y alta disponibilidad.

Características de los servidores para base de datos 2 Nodos:

Dispositivo	Marca	Modelo	Capacidad
2 Procesadores	Intel	E5640 (QuadCore)	2.66Ghz, 12M, 1066.Mhz
Memoria RAM		2R RDIMM	8GB 2x4GB
Disco Duro	HP	SAS	300GB 10K
T. Controladora	PERC	H7000	512MB
Conexión a la SAN	EMULEX	LPE1205-M	8G

Sistema de almacenamiento SAN CX4(6TB)

Este dispositivo se está utilizando actualmente en nuestros sistemas para este proyecto se requiere extenderlo para poder contener la información requerida por la S.R.E. Esta extensión se ha propuesto por 1.5TB con 3 discos + 3 redundantes y uno de spare configurados en RAID5. Esto brindará un alto rendimiento y alta disponibilidad de acceso a la base de datos misma que residirá en este arreglo como parte de la base de datos de Postgresql.

Dispositivo	Marca	Modelo	Capacidad
Switch FC	Brocade	c-Class	4-12P
SAN	DELL (EMC)	CX4-120c	3TB (Crudos)

Servicio de CITAS

Se propone un servidor de citas el cual se accederá desde internet ya que se encontrará publicado mediante el servicio Apache. Para agendación de citas vía web.

Dispositivo	Marca	Modelo	Capacidad
2 Procesadores	Intel	E5640 (QuadCore)	2.66Ghz, 12M, 1066.Mhz
Memoria RAM		2R RDIMM	8GB 4x2GB
Disco Duro	HP	SAS	300GB 10K
T. Controladora	PERC	H7000	512MB
Conexión a la SAN	EMULEX	LPE1205-M	8G

Servidor de Balanceo de carga y alta disponibilidad Apache + Tomcat

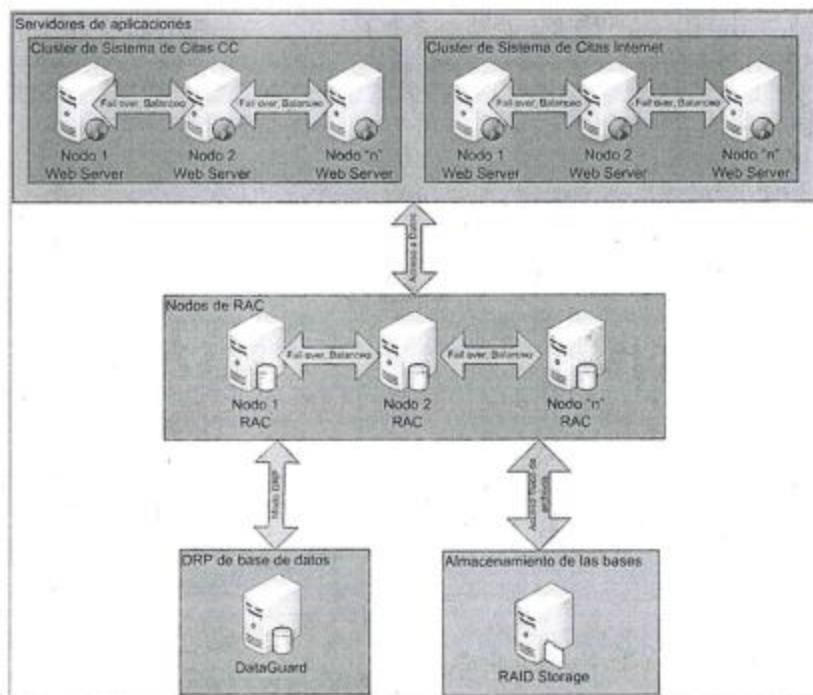
Este servidor será el responsable de balancear las cargas que se estén ejecutando de manera local por los agentes, supervisores, personal de S.R.E. Que generaran todas las citas realizadas vía telefónica emitiendo reportes etc...

Alta disponibilidad: En caso de que un servidor se caiga otro servidor activo preste servicio.

Balanceo de carga: Cada servidor atenderá un porcentaje de las peticiones de manera que el sistema en conjunto soporte más usuarios.

Esquema de arquitectura

A continuación veremos qué elementos intervienen en la arquitectura para conseguir la alta disponibilidad y el balanceo de carga.



En la imagen anterior podemos observar lo siguiente:

- Las aplicaciones de los usuarios apuntan a la dirección de un balanceador (el resto es transparente para ellos).
- El balanceador (tráfico HTTP) está construido a través del servidor web apache.
- El balanceador distribuirá en base a las políticas especificadas en la configuración el tráfico entre los usuarios (clientes) y los servidores Tomcat.

Servidores de aplicación en Cluster

Dispositivo	Marca	Modelo	Capacidad
2 Procesadores	Intel	E5640 (QuadCore)	2.66Ghz, 12M, 1066.Mhz
Memoria RAM		2R RDIMM	8GB 4x4GB
Disco Duro	HP	SAS	300GB 10K
T. Controladora	PERC	H7000	512MB

Los servidores de aplicación en clúster estarán detrás del servidor de balanceo de cargas estos servidores estarán trabajando en clúster para tener una alta disponibilidad y alto rendimiento la configuración de estos servidores en conjunto con el balanceo completa el requerimiento mencionado como alta disponibilidad respecto a las aplicaciones web que serán desarrolladas para esta implementación.

Nota importante: Es de suma importancia que todos estos servicios serán provistos en las instalaciones de Toptel y/o de algún proveedor siendo estas características anunciativas y no limitativas.

El escalamiento y aumento de capacidades es completamente modular y transparente para los usuarios y el cliente ya que todo el esquema está construido y preparado para recibir inclusiones nuevas de servidores, estos mismos están propuestos en modo virtualizados mediante VMware lo que nos facilita la escalabilidad y la disponibilidad al 99.9999% mientras se realiza el aumento de la capacidad ya sea en RAM, HD y/o Procesador.

Respaldo de Información, Servicios y Base de Datos**1.- PROPOSITO**

Incrementar las acciones preventivas de seguridad de información sobre daños, pérdida o deterioro de información, bases de datos y documentación fuente de los sistemas de información de las redes locales del Instituto, a través de la elaboración de respaldos en medios magnéticos.

2.- ALCANCE

Este Documento aplica a las áreas internas de TOPTEL S. de R.L. Operaciones, Comercial, Finanzas y Recursos Humanos con el fin de respaldar la información crítica así como las Bases de Datos que este maneja.

3.- VOCABULARIO

Copias de Seguridad o Backup	En tecnologías de la información o informática es una copia de seguridad - o el proceso de copia de seguridad - con el fin de que estas copias adicionales puedan utilizarse para restaurar el original después de una eventual pérdida de datos. Fundamentalmente son útiles para tres cosas: Primero: recuperarse de una catástrofe informática, Segundo: recuperar una pequeña cantidad de archivos que pueden haberse eliminado accidentalmente o corrompido, Tercero: la pérdida de datos es muy común: El 66% de los usuarios de internet han sufrido una seria pérdida de datos.1
------------------------------	--

Información	La información es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.
Base de Datos	Existen programas denominados sistemas gestores de bases de datos, abreviado SGBD, que permiten almacenar y posteriormente acceder a los datos de forma rápida y estructurada. Las propiedades de estos SGBD, así como su utilización y administración, se estudian dentro del ámbito de la informática.
Medios Magnéticos	<p>Un medio magnético es un dispositivo que almacena la información en por medio de ondas magnéticas. Son medios magnéticos los discos duros, discos de 3 1/2", cintas de audio o casetes.</p> <p>Los medios magnéticos deben estar alejados de los campos magnéticos y no se les debe acercar ningún cuerpo con propiedades magnéticas (como los imanes, teléfonos), ya que podrían provocar la pérdida irrecuperable de los datos ya almacenados.</p> <p>Como medida de protección de los medios magnéticos se deben realizar de copias de seguridad y resguardo. Asegurar los datos en sitios remotos, fuera d línea y fuera de alcance, hasta que los necesite. Para ello es recomendable contratar un servicio de almacenamiento en bóvedas para cintas en sitios remotos.</p>

4.- PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS

Bitácora de Respaldo de Información y Bases de Datos.

Bitácora de Mantenimiento de Información y Bases de Datos

#	Fecha	Responsable de Respaldo	Firma	Tipo de Respaldo	Responsable de Resguardo	Firma
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						

5.- DECLARACION DE PROCEDIMIENTO DE TRABAJO

De acuerdo a las políticas de respaldo de información y base de datos, se define que la información crítica de las campañas y/o servicios debe estar resguardada en un medio de almacenamiento externo el cual se encontrará en las mismas instalaciones y a su vez una copia adicional será almacenada en sitio remoto para garantizar que la información esté actualizada en un caso de contingencia.

El medio de almacenamiento puede variar, dependiendo de la cantidad de la información y criticidad de la misma siempre y cuando se garantice la integridad de la información.

5.1 Realización de Respaldos

Bases de datos

Para las bases de datos se realizan respaldos tipo completos "Full" esto mediante procesos específicos de cada motor (RMAN, DUMP).

Información

Para usuarios críticos se ha implementado la herramienta Sphinx misma que automatiza el respaldo de la información crítica para la operación del usuario y por consecuencia de la compañía. Este respaldo se realiza en la nube la administración de esta es mediante un portal y solo tiene acceso a este la Dirección de TI y la Gcía. De Infraestructura. El área de Información utiliza documentos críticos y sumamente delicados para la empresa y nuestros clientes, por ello se les ha creado un repositorio para mantener la operatividad de sus actividades sin riesgos, respaldando esto diariamente.

Servicio

Los servicios que presta Toptel son respaldados como un todo al respaldar las Máquinas Virtuales en las que se encuentran estos. El respaldo se realiza semanalmente en los discos duros abajo descrito.

5.2 Clasificación y Registro

Se clasifica y registra en una bitácora los respaldos realizados de la información y Bases de Datos del Centro de contacto.

5.3 Resguardo de información

Tan pronto se realiza el respaldo de información, el soporte que almacena este respaldo debe ser desconectado de la computadora y almacenado en un lugar seguro tanto desde el punto de vista de sus requerimientos técnicos como humedad, temperatura, campos magnéticos, como de su seguridad física y lógica. No es de gran utilidad respaldar la información y dejar el respaldo conectado a la computadora donde potencialmente puede haber un ataque de cualquier índole que lo afecte. Se resguarda la información y Bases de Datos en medios magnéticos, en una caja de seguridad local y en una caja de seguridad en un sitio alterno al de su realización.

5.4 Recuperación Rápida y Eficiente.

Es necesario probar la confiabilidad del sistema de respaldo no sólo para respaldar sino que también para recuperar. Hay sistemas de respaldo que aparentemente no tienen ninguna falla al generar el respaldo de la información pero que fallan completamente al recuperar estos datos al sistema informático. Esto depende de la efectividad y calidad del sistema que realiza el respaldo y la recuperación. Esto nos lleva a que un sistema de respaldo y recuperación de información tiene que ser probado y eficiente.

Respaldo de la Información y Base de Datos.

Subir respaldo, siendo común el uso de este término dentro del ámbito informático. El respaldo de información es la copia de los datos importantes de un dispositivo primario en uno ó varios dispositivos secundarios, ello para que en caso de que el primer dispositivo sufra una avería electromecánica ó un error en su estructura lógica, sea posible contar con la información actualizada y necesaria para continuar con las actividades rutinarias y evitar pérdida generalizada de datos.

6.-RESPONSABLES

Área de Infraestructura.



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

DE LA INFRAESTRUCTURA Y TECNOLÓGICA

2.11 Cualquier herramienta propuesta para el servicio del CENTRO DE CONTACTO, deberá de cubrir con las políticas y procedimientos de seguridad que aseguren la confidencialidad de los datos del usuario del servicio, por lo que cada aplicación propuesta deberá de tener protección de acceso mediante nombre de usuario y password, al menos.

El proveedor deberá anexar a su propuesta técnica la documentación que compruebe que el hardware y software que propone tiene garantía contra vicios ocultos y/o defectos, durante la vigencia del contrato.

La infraestructura citada como mínima es enunciativa, más no limitativa; es la que el Prestador del servicio deberá proporcionar con tecnología de punta, como parte del servicio y en todos los casos se requiere detalle de cada solución propuesta:

Se requiere que EL CENTRO DE CONTACTO tenga la posibilidad de interactuar a través de la multiplicidad de canales de comunicación, como son: teléfono, fax, e-mail, correo de voz, otear, web collaboration y web call back, mediante los cuales un cliente se puede comunicar e interactuar con EL CENTRO DE CONTACTO y que éstas sean atendidas por una sola plataforma, 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 CONVOCANTE y la posibilidad de comunicarlos por Internet.

El Prestador del Servicio, deberá de considerar que los requerimientos de infraestructura y tecnología del presente servicio, podrán ser ampliados, modificados o disminuidos, sin límites de cambios o modificaciones y sin ningún costo asociado para LA CONVOCANTE, por lo que se excluyen en forma enunciativa mas no limitativa de manera explicita cualquier costo por adecuaciones, cambios por actualizaciones, tecnología o equipos incluyendo PBX, implementación de enlaces E1, contratación inicial o subsecuente, puesta a punto y ajustes, cambios de domicilio, reactivación o instalaciones especiales, y en general cualquier tipo de instalación, accesorios, equipo, software, hardware o licenciamiento necesarios para la integración de todas las consideraciones solicitados por la Convocante para el funcionamiento requerido del centro de contacto.

PBX

Se requiere que el CENTRO DE CONTACTO cuente con un concentrador y distribuidor de llamadas "PBX" basado en servidores de voz interconectados a través de una red, utilizando arquitectura abierta para su expansión, permitiendo que los enlaces del 01 800 puedan ser análogos, E1, T1 e ISDN y que a través de una sola interface 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 sistema propuesto debe de tener 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.

El PBX deberá:

- Tener la escalabilidad y la capacidad de administración.
- Disponer de un control centralizado, arquitectura distribuida y redundante en el mismo gabinete, fuera del gabinete y en la misma locación; y en diferentes locaciones logrando así una topología multisitio.
- Contar con capacidad de interconectarse con sistemas PBX vía protocolos estándares tales como CAS, QSIG, R2, e IP. La interconexión de diferentes gabinetes del sistema deberá lograrse a través de fibra óptica multimodo y monomodo, par de cobre, cable coaxial, vía módulo E1 y por protocolo IP.
- Contar con capacidades para una arquitectura distribuida gráfica para aislar los puntos posibles de falla. El sistema debe permitir la redundancia de procesamiento y conmutación, gran densidad de puertos y no bloqueable para asegurar la disponibilidad del servicio en todo momento.
- Evitar las matrices de conmutación convencionales TDM central/local, o fuses; trabajar con arquitecturas modernas como BHCC (Busy Hour Call Completion), estar distribuida en los gabinetes reduciendo los cuellos de botella; con capacidad de gestionar tráfico de 300.000 BHCC.

Capacidad de transferir interacciones a otros grupos de trabajo, a otras 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. Tanto en EL CENTRO DE CONTACTO Primario como en el Secundario, se deberá cumplir con que se puedan transferir llamadas de cualquier grupo de agentes a DID's locales perteneciente a otros 01800's (de la misma LA CONVOCANTE e incluso a otros clientes que tenga el CENTRO DE CONTACTO y que sean del interés de LA CONVOCANTE) y que al momento de transferir la llamada se corte la facturación en el 01800 donde se originó la transferencia y comience la facturación en el 01800 a donde fue transferida la llamada.

La arquitectura del hardware puede estar basada en módulos o en servidores en un diseño altamente confiable, de alta disponibilidad y robusta para aplicaciones de telefonía IP.

La arquitectura del sistema propuesto deberá estar basado en un modelo cliente/servidor, el software de manejo de llamadas debe soportarse sobre un sistema operativo y de tiempo real, se debe proveer conexión Ethernet TCP/IP y la dirección IP del sistema debe ser administrable y debe estar protegida contra broadcast Ethernet.

PBX

- *Plataforma Softswitch Carrier Class (IP-PBX), que puede reemplazar o trabajar con PBXs tradicionales.*
- *Funcionalidades Tradicionales de PBX como hold, transfer, conference, mute y la habilidad de manejo de voicemail.*
- *Capacidad de manejo de usuarios remotos mediante Virtual PBX*
- *Conectividad Multi-site*
- *Funcionalidad de ruteo Find me / Follow me*
- *Directorio de la compañía*
- *Esquemas de ruteo y plan de marcación customizables*

- Seguridad de Marcación para bloques de larga distancia nacional o Internacional así como número 900
- El plan de marcación automáticamente bloquea usuarios/estaciones limitando el privilegio de marcado a un logeo.
- Centros de Costos que pueden ser aplicados para todas las llamadas realizadas por llamada realizada

Identificación de llamada (Caller Identification)

- ANI / Caller ID
- DNIS / Project
- Ruteo en base DNIS/DID routing directamente a un usuario o grupo acd
- Automáticamente ruteo de DNIS/DIND to contestadores automáticos, menús, mensajes de bienvenida, etc.
- Manejo de extensiones asignadas a usuarios
- Manejo de menús basados en asistentes
 - Manejo de menús para la interface del PBX
 - Monitoreos de eventos del PBX en tiempo real
 - Todo el PBX, voz y eventos web son tratados de la misma forma
 - Puertos de líneas Universales
 - Puertos de troncales PBX funcionan también por puertos ACD, puertos de mensajes de voz, puertos de ivr, puertos de fax.

Líneas Troncales (Trunk Lines)

- Tipos de troncales soportadas:
 - o T-1
 - o ISDN Primary
 - o E-1
 - o Euro ISDN
- Direccionamiento de Troncales
 - o Solo Entrada (Inbound only)
 - o Solo Salida (Outbound only)
 - o Entrada y Salida (Both inbound and outbound)
 - o Las líneas pueden estar en múltiples grupos
 - o Manejo de teléfonos análogos
 - Estaciones VOIP estaciones con soporte H.323 o SIP

Características de la Estación de Trabajo

- Llamadas Salientes desde el teléfono
 - o Soporte de restricciones de la estación a llamadas de larga distancia nacional, internacional y números 900
 - Poner las llamada en hold
 - Conferencia de llamadas
 - Transferencia de llamadas

Restricción de Llamadas

- Manejo para uso de Larga Distancia Nacional
- Manejo para uso de Larga Distancia Internacional

Características del Control de llamada

- Conferencia de Llamadas

- o Creación de conferencia por demanda del usuario, el usuario puede poner en conferencia hasta 32 llamadas.
- o Conferencia a números externos
- o Manejo de Chat durante la conferencia para usuarios internos durante la conferencia mediante la interface web
- o Transferencia de Conferencia de llamadas

- Transferencia
 - o Warm transfer (transferencia caliente)
 - o Cold transfer /transferencia fría)
 - o Envía la llamada al Voicemail
 - o Transferencia interna a extensión
 - o Transferencia interna a departamento o grupo acd
 - o Transferencia Externa

- Integración a PBX Tradicionales
 - o Troncales E1 para Interconexión a otros PBX para transferencias y conferencias
 - o Usuarios Remotos permitiendo el manejo de usuarios virtuales
 - o Soporte para Integración a Cisco Call Manager

Conectividad

EL CENTRO DE CONTACTO proveerá los medios necesarios para conectarse a los Sistemas de Información propiedad de LA CONVOCANTE (salida a Internet con un ancho de banda mínimo a 1024 kbps), concentrará toda la información resultado de la captura de Información de los usuarios de LA CONVOCANTE, incluyendo datos personales, canalizaciones, orientación, etc.

en un conjunto de servidores propiedad de LA CONVOCANTE, con un Firewall para el filtrado y administración de accesos a los sistemas que proporcionará LA CONVOCANTE, 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 conjunto de servidores, será responsabilidad de LA CONVOCANTE; en lo que respecta a costos de licenciamiento de software, hardware, mantenimiento preventivo y correctivo quedando a entera responsabilidad del Prestador del Servicio 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 CONVOCANTE. La pérdida de conexión a los Sistemas de Información de LA CONVOCANTE o los problemas para la recepción del 01. 800 serán causa de penalización especificada en el presente anexo técnico.

OBJETIVO

Mencionar de manera general las características tecnológicas principales con las que cuenta Toptel, de cualquier manera estas mismas no abarca la totalidad con las que se cuentan.

GENERAL

Los centros de contacto de TOPTEL cuentan con la capacidad de transportar Voz por IP lo cual permite que los agentes que atienden las llamadas se puedan conectar como asesores remotos.

TOPTEL cuenta con los requerimientos de Telecomunicaciones y de Equipo de Computo indicados en estas bases y superiores, dichos requerimientos estarán preparados para iniciar la prestación del servicio el día del inicio y entrada en operación.

A continuación se detalla la RED LAN con que cuenta TOPTEL de manera enunciativa más no limitativa:

- **Cableado estructurado:**

Las estaciones del Centro de Contacto de TOPTEL están certificadas bajo las normas internacionales de cableado estructurado CAT 5E para red LAN, con lo cual se garantiza el correcto funcionamiento y desempeño al utilizar QoS dentro de la red de TOPTEL.

- **Infraestructura de la red LAN:**

La infraestructura con la que cuenta TOPTEL designada consta de dos switches de core capa 4 los cuales están configurados en stacking por FO, estos equipos tienen un mínimo de 16 Gbps de switching fabric, de la misma manera que tienen la capacidad de manejar diferentes protocolos tales como 802.1p y 802.1q, teniendo la habilidad de poder utilizar QoS y ToS.

La red de Toptel al estar bajo los protocolos de los estándares internacionales como es el 802.1q nos permite tener múltiples redes compartidas de forma transparente hacia la operación, de la misma manera se cuenta con priorización de datos los cuales pueden ser hasta 8 diferentes clases o prioridades a través del protocolo 802.1p

Las estaciones de trabajo están conectadas en equipos switches capa 3 los cuales están conectados en stacking mediante FO.

Todos los equipos switches tienen velocidades de 10/100/1000 en los puertos Ethernet, tienen la capacidad de manejar VLAN's y QoS. La conectividad entre los equipos como mínimo es de 100 Mbps full dúplex con una transmisión de 6.5 Mbps como mínimo.

Las capacidades de estos equipos cuentan con las siguientes características:

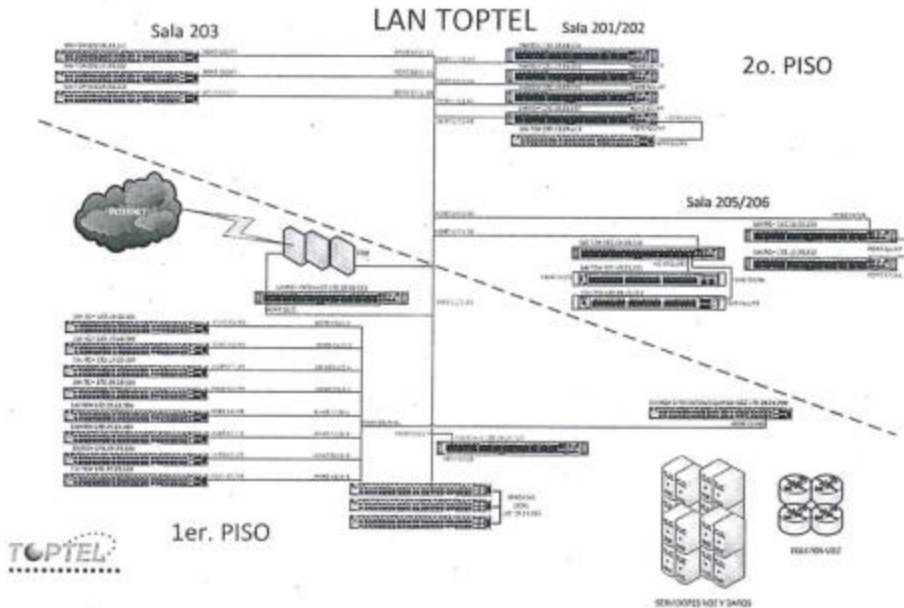
Calidad de servicio (QoS)

- **Asignación de prioridades de tráfico (IEEE 802.1X p):** permite la clasificación del tráfico en tiempo real en ocho niveles de prioridad asignado a ocho colas
- **Clase de servicio (QoS):** establece la etiqueta de prioridad IEEE 802.1P en función de la dirección IP, IP tipo de servicio (ToS), capa 3 y 4 protocolo TCP/UDP número de puerto, puerto de origen y DiffServ
- **Limitación de velocidad:** conjuntos de valores máximos de ingreso que aplican por puerto y puerto, mínimos garantizados por la cola
- **Configuración de ancho de banda:**
 - o Limitación de velocidad: proporciona valores máximos por puerto, basada en la entrada forzada en ancho de banda
 - o Mínimos garantizados: proporcionados por puerto, ancho de banda y por cola basado en salida garantizada mínima.

Administración

- **Administración y configuración remota:** está disponible a través de un navegador de Web seguro o una interfaz de línea de comandos (CLI)
- **Los niveles de privilegios de administrador y operador:** habilitar el modo de sólo lectura (operador) y lectura y escritura (administrador) acceso de navegador Web y CLI interfaces de administración
- **VLAN de gestión:** segmentos de tráfico hacia y desde las interfaces de administración, incluyendo SNMP, CLI/telnet y una interfaz de navegador Web
- **Compatibilidad con cuentas RADIUS:** separa compatibilidad con servidor RADIUS cuentas por SSID; proporciona detallada del período de sesiones, el uso y la información de facturación para cada actividad de cliente
- **Descubrimiento de IEEE 802.1ab LLDP:** anuncia y recibe información de administración de dispositivos adyacentes en una red
- **Varios archivos de configuración:** puede almacenar la imagen flash
- **Imágenes flash duales:** proporcionar archivos de independiente del sistema operativo primario y secundario para copia de seguridad al realizar la actualización
- **GUI de Web segura:** proporciona una interfaz gráfica fácil de usar para configurar el módulo a través de HTTPS
- **Interfaz de línea de comandos (CLI):** proporciona una interfaz de línea de comandos segura y fácil de usar para la configuración del módulo mediante SSH o una consola de conmutador; proporciona visibilidad directa sesión en tiempo real
- **SNMPv1, v2c y v3:** facilitar descubrimiento centralizada, monitoreo y administración segura de dispositivos de red
- **Duplicación de puertos:** permite el tráfico en un puerto enviará simultáneamente a un analizador de red para la supervisión

A continuación se anexa un diagrama general de la red LAN de TOPTEL:



Red Wireless

TOPTEL cuenta con equipos AIR-AP1142N-N-K9 CISCO los cuales proporcionar acceso inalámbrico a las aplicaciones del centro de contacto e Internet, los métodos seguridad hacia los equipos son WPA2-Personal con algoritmo AES para evitar el hack de la señal o equipo.

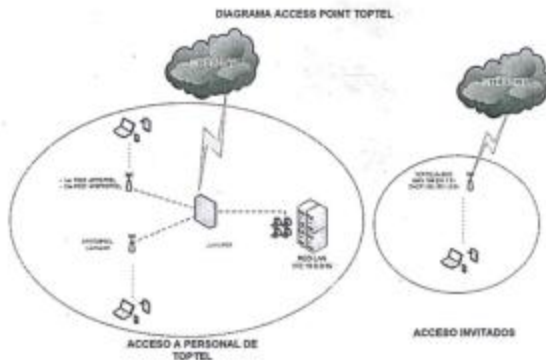
EL Access Point se encuentra conectado a un Firewall Juniper SSG500 el cual proporciona los servicios de:

- DHCP
- Internet
- Acceso a las aplicaciones

Contamos con AP's dedicados a personal de Toptel los cuales tienen acceso a la RED lan y políticas de navegación Web, así mismo contamos con un AP para invitados el cual no tiene acceso a la red LAN, y solo permite la navegación hacia internet.

Los equipos se encuentran monitoreados por protocolo SNMP con la herramienta OpManager, la cual proporciona reportes de disponibilidad, consumo de ancho de banda por interfaz y envío de alertas en caso de que el equipo sufra algún problema o percance en su desempeño para ser atendida y solucionado.

Diagrama Wireless Toptel.



Telefonía

En la parte de recepción y realización de llamadas se cuentan con diferentes proveedores los cuales tienen la siguiente infraestructura instalada:

- Telmex
 - Se tiene la comitada de Telmex con doble FO por cuestiones de redundancia, se está trabajando en que cada hilo de FO llegue a una central diferente.
 - Se tienen actualmente instalados los siguientes enlaces de voz:
 - 35 E1's (1050 canales)
 - 1056 Troncales SIP
- Maxcom
 - Se tiene la comitada de Telmex con FO y redundancia por microondas
 - Se tienen actualmente instalados los siguientes enlaces de voz:
 - 10 E1's (300 canales)
- Prótel
 - Se tiene tres radios, dos de banda licenciada y uno de banda libre
 - Se tienen actualmente instalados los siguientes enlaces de voz:
 - 450 Troncales SIP
- Gtel
 - Se tiene un radio de banda licenciada
 - Se tienen actualmente instalados los siguientes enlaces de voz:
 - 4 E1's (120 canales)
 - 200 Troncales SIP

En este momento Toptel tiene como proveedor principal de llamadas de entrada a Telmex con el cual se tiene un servicio adicional contratado el cual nos permite tener diferentes DID asignados a un número 800 no importando la localidad en donde estos se encuentren y mediante una liga web se puede distribuir las llamadas, ya sea por desborde, balanceo o direccionamiento a uno solo, este cambio se ve reflejado en un tiempo promedio de 5 minutos. Con el servicio mencionado anteriormente se reducen los

tiempos de respuesta en caso de tener una falla en una localidad o cabecera de grupo de los enlaces.



800 INTELIGENTE

Adicionalmente con la plataforma que se cuenta actualmente se pueden dar servicios de contact center, el nombre de la plataforma es Contact Center Anywhere de Oracle (CCA), esta plataforma está basada en Linux y puede brindar la facilidad de atender diversos tipos de interacción como son:

- Llamadas de Inbound
- Llamadas de Outbound
 - Marcación manual
 - Marcación progresiva
 - Marcación predictiva
 - Marcación robótica
- Chat
- Email
- SMS
- Webcallback

Dentro de las funcionalidades adicionales se cuentan se enlistan algunas de las más requeridas:

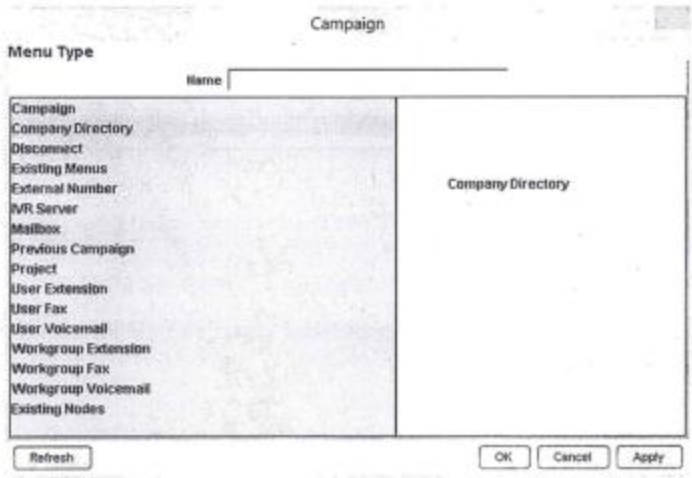
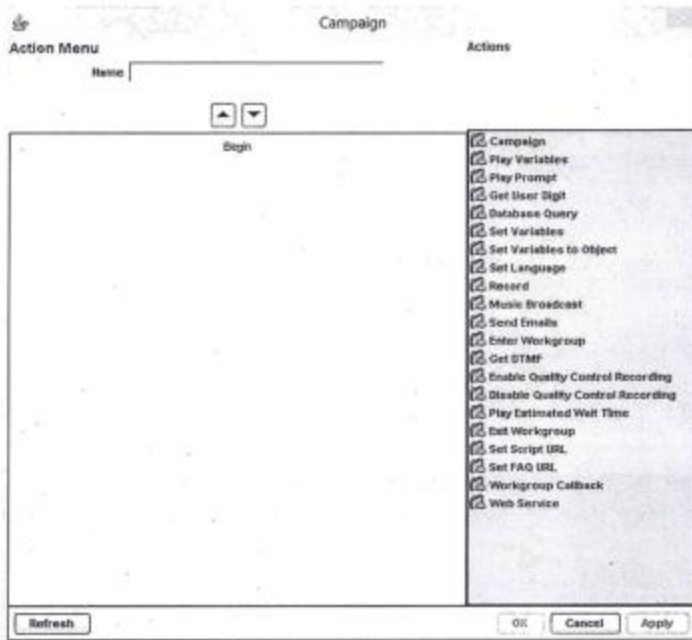
- Grabación de hasta el 100% de las llamadas
- Callback
- IVR con posibilidad de consultas a bases de datos
- Desborde de llamadas
- Skills
- Priorización de interacciones
- Priorización por ANI
- Encuestas mediante IVR

La administración de la plataforma es web lo cual facilita su utilización.



Dentro de los proyectos creados a estos se les pueden asignar diferentes tipos de interacciones y a su vez asignar diferentes prioridades a cada una de ellas, el ACD entre ellos puede ser único creando una cola universal entre los diferentes tipos de interacción o en su caso asignar uno diferente por tipo de interacción.





De la misma manera dentro de la plataforma de CCA se cuentan con servicios Master y Backup en estado activo-pasivo, esto garantiza la continuidad del servicio en caso que el servidor principal presente alguna falla el respaldo toma el rol del principal de manera automática.



Seguridad y enlaces de internet

SEGURIDAD PERIMETRAL (FIREWALL)

TOPTEL cuenta con equipos de Firewall redundantes en configuración activo-activo, los cuales garantizan el servicio ininterrumpido de comunicación de datos. Nuestros equipos tienen la capacidad de ser configurados dinámicamente y de generar reportes de tráfico y consumo de las aplicaciones del instituto en el momento que se solicite para medir el desempeño y comportamiento de la o las campañas.

La seguridad perimetral con la que cuenta TOPTEL, está basada en recursos de seguridad en el perímetro externo e interno de la red y a diferentes niveles. Lo cual permite definir niveles de confianza, permitiendo el acceso de determinados usuarios internos y externos a determinados servicios y denegando cualquier tipo de acceso a otros.

Se cuenta con varios ISP, los cuales se encuentran conectados y segmentados en un switch 3COM 4500, lo cual brinda administración y seguridad en los servicios al igual que redundancia en la navegación. Los firewalls se conectan a cada una de estas VLAN's que se encuentran configuradas en su interfaz WAN. Cada uno de estos tiene la configuración pertinente para:

1. Reglas de navegación.
2. Puertos publicados.
3. Servicios publicados.
4. VPN (site to site) con reglas de acceso a recursos previamente configurados desde cada punto.
5. Filtrado de contenidos.

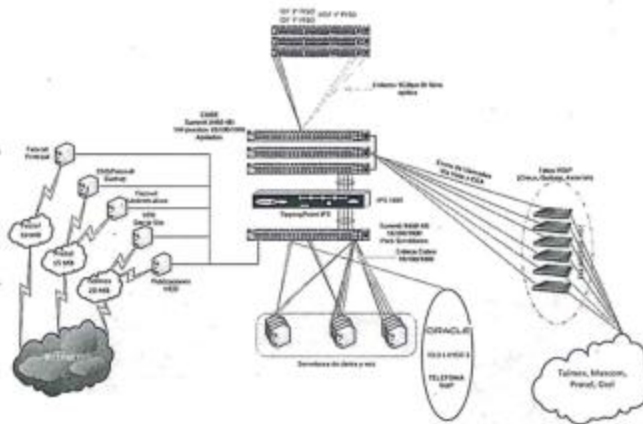
Los firewall en su interfaz LAN se encuentran conectados a un switch 3COM 4500 y segmentados por VLAN's que se encuentran conectados a dispositivos firewall internos, proveyendo una seguridad perimetral interna y externa.

La configuración de cada uno de los firewalls, hace referencia a negación de peticiones tales como el ping, ssh, teinet desde hosts o ips no conocidas y filtrado de contenido. Se hace publicación de servicios como:

1. VPN (IPSec o SSL).

2. HTTP.
3. HTTPS.

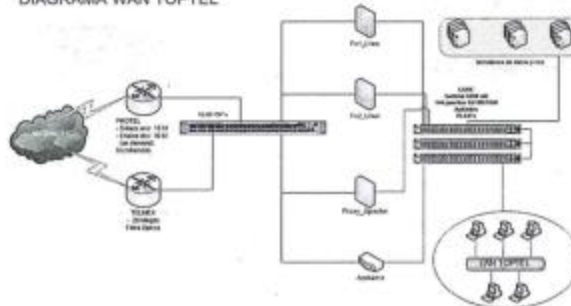
A continuación se anexa un diagrama general de seguridad dentro de la red



En la parte de enlaces de internet se cuenta con los siguientes proveedores:

- Telmex
 - o 20 MB
- Prótel
 - o 15 MB
 - o 30 MB On Demand

DIAGRAMA WAN TOPTTEL



Infraestructura Site

Toptel cuenta con Sistema de Alimentación Ininterrumpida UPS que garantizan el suministro continuo de energía eléctrica por tiempo indefinido.

Si en nuestras instalaciones existiera un problema con respecto a la energía eléctrica, en TOPTEL contamos con sistema de protección en línea, Masterguard Series S 52200, es el más poderoso de la familia MasterGuard de Siemens, es un sistema ininterrumpible de energía. Este sistema tiene un grado de eficiencia de hasta un 95%. Varios dispositivos se puede conectar en paralelo hasta 2400 KVA.

Previene:

- Apagones
- Fluctuaciones de Voltaje
- Formas de onda Torcidas
- Oleadas de voltaje
- Interferencias
- Voltaje intermitente

Los dispositivos de la UPS Masterguard de la serie S protegen:

- Equipo Activo de Red
- Servidores de Datos
- Equipos de Cómputo
- Sistemas de Telecomunicaciones

El sistema de alimentación ininterrumpida (UPS) se conecta entre la red y la carga del consumidor de energía eléctrica. El UPS protege al consumidor de las perturbaciones en la red y de las interrupciones en el servicio de energía.

Este sistema UPS trabaja según el principio Online. En el modo de operación Online, la tensión de entrada alterna se convertida en tensión de corriente continua. Con esta tensión continua se cargan las baterías y se alimenta el inversor. El inversor convierte la tensión de c.c. en corriente alterna sin distorsiones, con amplitud y frecuencia constantes. Con esta tensión alterna se alimentan los consumidores conectados. De esta forma se aíslan las perturbaciones en la red de suministro, asegurando así la operación segura de los equipos conectados (PC, red de datos y Server de red, sistemas periféricos múltiples, etc.)

En caso de fallar la red de alimentación, la batería incorporada continúa suministrando la energía sin que la alimentación a la carga se interrumpa.

Actualmente se cuentan un generador FGWilson de 350 KVA, el equipo generador está contratado y el servicio ofrece un soporte en sitio con cambio de refacciones y partes en caso de falla. El proveedor realiza una visita mensual para realizar un mantenimiento preventivo a la planta de respaldo de energía y donde se realiza una revisión de:

12 Niveles de carga

13 Voltaje

14 Tiempo de arranque, transferencia, re-transferencia y paro.

15 Capacidad de transferencia.

16 Niveles y estatus general de los componentes del motor generador de energía.

El Centro de Datos (Site) de Toptel tiene un control de accesos mediante un identificador biométrico de huellas digitales marca SYSCOM Modelo F9.

El Site tiene una puerta siempre cerrada mediante un imán eléctrico el cuál es liberado por medio del escáner al registrarse mediante huella digital registrada y autorizada previamente mediante el software que controla dicho escáner. El software controlador tiene la capacidad de registrar las entradas con fecha y hora, estos registros se respaldan para tener un histórico de los accesos.

El acceso al Centro de Datos es controlado las 24 horas del día por personal de seguridad capacitado.

En el site hay tres equipos tipo paquete de 5tr que mantienen una temperatura no mayor de 20°C controlados y automatizados para su mejor desempeño con termostatos digitales y centros de control electrónicos.

Toptel cuenta con un sistema de tierra física tipo DELTA la cual es distribuida por diferentes partes del call center, conectados por medio de barras de cobre, en las cuales son aterrizados cada uno de los rack, servidores y así mismo todo el equipo de cómputo.

Igualmente se cuenta con un sistema de para rayos. Este va aterrizado al pozo principal DELTA.

A este sistema de tierra física se le realiza mediciones de ohmios (Ω) cada 4 meses. Para asegurarnos que se encuentra en un buen estado dicho sistema. Conservando una medición por debajo de los 4 ohms.

Intenictive Voice Response (IVR)

El CENTRO DE CONTACTO contara con el servicio de IVR LA CONVOCANTE podrá solicitar la creación de un solo menú y/o un menú personalizado, dependiendo de las necesidades y conforme vaya madurando el servicio del CENTRO DE CONTACTO y las habilidades del usuario.

El IVR tendrá la capacidad de:

- Distribución de mensajes promocionales.
- Independencia de los mensajes por cada interacción, se podrá reproducir los mismos o distintos mensajes.
- Interacción con el interlocutor por medio de tonos opcionales (pulso 6 voz).
- Captura de encuestas/opiniones, para ser posteriormente escuchadas.
- Validación de las respuestas numéricas.
- Duración máxima de las respuestas configurable.
- Reconocimiento del interlocutor (persona, fax o contestador automático).
- Transferencia de la llamada a los agentes del CENTRO DE CONTACTO, con los datos de la llamada mediante ACD.
- Registro histórico de llamadas entrantes y salientes.
- Fecha y hora en todas las conexiones establecidas y registro de las opciones elegidas.

ACD

Para la recepción de llamadas entrantes el Prestador del Servicio debe de tener 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 apartado No 3 de este anexo técnico.

El ACD debe de tener la capacidad para:

Procesamiento simultaneo de llamadas entrantes y salientes,

- 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 local 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 conversaciones de los operadores en tiempo real
- Capacidad de grabar el 100% de las interacciones, tanto voz como datos.

Además deberá tener la funcionalidad de visualizar las estadísticas online 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.

Sistemas Soportados de Ruteo de Llamadas

- El Prestador del Servicio deberá tener la capacidad de realizar un ruteo de llamadas a sitios remotos previa autorización de LA CONVOCANTE con base en las políticas definidas por el Prestador de Servicio.
- El Prestador del Servicio deberá de tener la capacidad de ruteo según habilidades ya sea por operador y/o grupo de ACD
- 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.

Grabación

El Prestador del Servicio deberá contar con un sistema computarizado automático e integrado a la aplicación para la grabación de las interacciones, lo que permita a LA CONVOCANTE disponer de la grabación del 100% de las interacciones (voz y datos) que los Agentes realizan, bajo un formato digital. Se tendrá acceso a las grabaciones de manera ágil, permitiendo a LA CONVOCANTE el acceso por fecha, hora o agente, mediante el sistema de monitoreo durante el periodo que el Prestador del Servicio establezca, que como mínimo será de 45 días hábiles, después de ese tiempo las podrá sobrescribir. Las grabaciones serán entregadas por el Prestador del Servicio a LA CONVOCANTE en medio óptico en formato digital bajo compresión mp3 en forma semanal (el Prestador del Servicio 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 Prestador del Servicio deberá contemplar una numeración en secuencia que identifique las grabaciones para que sea capturado en los sistemas de información de LA CONVOCANTE.

Detección y reporte de fallas

Deberá contar con un sistema de alarmas que permita detectar fallas graves como: **Errores en la configuración del script**, falta de mensajes de voz, Puertos dañados, etc., y tenga la opción de enviarlas a un administrador o varios vía correo electrónico o un mensaje de Windows a su pantalla. En caso de fallas relacionadas con los enlaces de telefonía que provee la convocante, ésta cuenta en el contrato respectivo con un analizador de señales que permite identificar la causa del problema y su solución para lo cual el Prestador del Servicio deberá acatar el diagnostico que brinde dicho dispositivo.

TOPTel cuenta con un sistema de alarmas que permita detectar fallas graves como: **Errores en la configuración del script**, falta de mensajes de voz, Puertos dañados, etc., y tenga la opción de enviarlas a un administrador o varios vía correo electrónico o un mensaje de Windows a su pantalla. En caso de fallas relacionadas con los enlaces de telefonía que provee la convocante, ésta cuenta en el contrato respectivo con un analizador de señales que permite identificar la causa del problema y su solución para lo cual el Prestador del Servicio deberá acatar el diagnostico que brinde dicho dispositivo.

Notificaciones:

Las notificaciones pueden ser mediante varios perfiles establecidos, esto con el fin de que las alertas puedan ser enviadas a diferentes grupos de trabajo, dependiendo el servicio o criticidad del mismo.

Perfiles de notificación

Perfiles de correo		+ Agregar Nuevo
Nombre de perfil	Editar	Eliminar
NOC		

Los perfiles de notificación pueden ser personalizados en cada dispositivo, servicio, enlace que cada perfil se puede asociar a diferentes dispositivos mientras se estén monitoreando.

Configurar detalles del perfil

Nombre del perfil	<input type="text"/>	
Composición de correo		
A la dirección electrónica	<input type="text" value="alerta@topstel.com.mx"/>	
Desde la dirección electrónica	<input type="text" value="alerta@topstel.com.mx"/>	
Formato del correo	<input type="radio"/> Texto sin formato <input type="radio"/> HTML <input checked="" type="radio"/> Ambos	
Asunto del correo	<input type="text" value="!stringseverity - \$displayName"/> <input type="button" value="... Seleccionar variables de los asuntos..."/>	
Sujeto	<input type="text" value="!stringseverity - \$displayName"/> <input type="button" value="... Seleccionar variables de los asuntos..."/>	
Mensaje de correo	<input type="text" value="Mensaje: \$message"/> <input type="button" value="... Seleccionar variables de los mensajes..."/>	
Mensaje	<input type="text" value="Mensaje: \$message"/> <input type="text" value="Dispositivo: \$displayName"/> <input type="text" value="Categoría: \$category"/> <input type="text" value="Condición de error: \$stringseverity"/> <input type="text" value="Generado en: \$strModTime"/>	
Acciones de pruebas		<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>

Las notificaciones son mediante uno o varios correos electrónicos y así mismo configurando el mensaje del correo.

2.12 Se requiere que EL CENTRO DE CONTACTO cuente de forma mínima más no limitativa con las siguientes facilidades y/o servicios

Administración de facilidades

Definición de perfil de Agentes; configuración de grupos y proyectos; configuración de colaboración "chat"; configuración de requerimientos de solicitud de contacto; configuración de correos de voz; configuración de árboles de respuesta; configuración de guiones de campaña; configuración de reportes de productividad de la campaña; configuración de reportes estadísticos y de comportamiento de la campaña; administración de la herramienta basada en menús intuitivos, 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; soporte de troncales telefónicas analógicas y digitales; manejo de la aplicación basada en visor de Internet, marcación predictiva. Ruteo de llamadas con base en las habilidades de los Agentes de forma automática.

Interface de agente unificada

Interacción del agente con la aplicación vía visor de Internet bajo menús intuitivos; posibilitado a transferir llamadas incluyendo la información y pantallas de atención; posibilitado a recibir interacciones de "chat"; inclusión de guión de la campaña bajo la misma interface; preconfiguración de estado del agente/estación, esto es firmado o activo, en descanso, configuración de respuesta de correo electrónico; interface de correo de voz, correo electrónico (e-mail) o fax en la misma pantalla; aplicación basada en el uso de visor de Internet, con menús intuitivos. Además de incluir el histórico de las llamadas recibidas dentro de un sistema de seguimiento de llamada con consulta online; habilidad de realizar grabación de la conversación bajo demanda del agente y supervisión en sitio o remota, tanto de voz como de imagen.

Web-collaboration y form sharing

LA CONVOCANTE requiere de un sistema para auxiliar a los usuarios en cualquier interacciones, en caso de no poder realizar algún proceso en los portales web de la CONVOCANTE, tomando el control del equipo con previa autorización.

Agenda Electrónica

Se requiere una agenda electrónica que permita el control y seguimiento de los diferentes eventos en que pueden ocurrir, las y los trabajadores que soliciten algún servicio de atención y procuración de justicia laboral a LA CONVOCANTE. El Prestador del Servicio deberá de presentar una propuesta que atiendan las 48 oficinas de representación a nivel nacional y oficinas centrales con los horarios de atención establecida y disponibilidad de los servidores públicos que prestan el servicio.

Herramienta de Contacto(para el registro, consulta, administración y seguimiento de las solicitudes de información reportadas)

La aplicación sirve para registro, consulta, administración y seguimiento de información y a su vez para concertar, administrar, cancelar y reprogramar citas de los clientes.

Para iniciar nuestra herramienta CRM es una aplicación enfocada 100% al web conectados a la robustez y seguridad que nos ofrece Oracle como manejador de base de datos.

A continuación demuestro como este sistema maneja y cubre lo que pide la licitación.

- 1. Nuestra aplicación Web la abrimos desde cualquier navegador estándar desde cualquier Sistema Operativo, ingresando su URL.*
- 2. Maneja un sistema de usuarios con diferentes tipos de roles que permite dar acceso a módulos específicos, estos permisos y perfiles pueden ser definidos por el administrador. Estos son algunos ejemplos:*

*Administrador Universal
Administrador Estatal
Consejero del Empleo
Operador CC
Supervisor CC*

Funcionario Nacional
Funcionarios SNE
Calidad

3. Ingresamos como Usuario Operador y nos muestra la primera pantalla



Como lo podemos apreciar el usuario operador cuenta con los módulos suficientes para cubrir la necesidad del cliente que es ofrecer información y concertar citas.

Para la segunda tenemos el módulo de recepción de llamadas que al hacer click ya sea por su icono u opción de menu nos abre la siguiente pantalla

La parte derecha podemos encontrar nuestra agenda de citas disponibles dependiendo del motivo de cita. En la parte izquierda tenemos el primer registro que se captura del llamante, vemos un CALL ID el cual nos lo da el sistema de manejo de llamadas, capturamos el telefono del cliente, ponemos el motivo de la llamada que es agendar cita, una vez que oprimimos el botón guardar pantalla podemos realizar la agendación de la cita.

Agenda

Oficina del SNE
 Seleccione un estado
 Movilidad Laboral

Recepción de llamadas

Call ID:
 Inicio: 14/10/2013 12:13:21
 Teléfono Entrante: 5521651924
 Motivo: Agendar cita
 Nombre:
 Agendar llamada
 Buscar CP

Agenda

Teléfono: 3318830 /
 Fax:
 AV. SAN IGNACIO MNL 2 LOS REYES IZTACALA
 Responsable: LIC. ENRIQUE VAZQUEZ NIETO
 Email: torres@openlink@yahoo.com.mx

Oficina del SNE
 MEXICO
 OFICINA REGIONAL DE EMPLEO TLANEPAY
 Calendario Unico

Recepción de llamadas

Call ID: 2013-0000034619
 Inicio: 14/10/2013 12:13:21
 Teléfono Entrante: 5521651924
 Motivo: Agendar cita
 Nombre:
 AGENDAMOS CITA
 Agendar Cita Cerrar/Nueva llamada
 Encuesta
 Buscar CP No agendar cita

▲	▼	Día	Fecha	De	a	Citas Max	Agendas Disponibles
▲		Tuesday	15/10/13	09:00	09:29	2	0
▼		Tuesday	15/10/13	09:30	09:59	2	0
		Tuesday	15/10/13	10:00	10:29	2	0
		Tuesday	15/10/13	10:30	10:59	2	0
		Tuesday	15/10/13	11:00	11:29	2	0
		Tuesday	15/10/13	11:30	11:59	2	0
		Tuesday	15/10/13	12:00	12:29	2	0
		Tuesday	15/10/13	12:30	12:59	2	0
		Tuesday	15/10/13	13:00	13:29	2	0
		Tuesday	15/10/13	13:30	13:59	2	0
		Tuesday	15/10/13	14:00	14:29	2	0
		Tuesday	15/10/13	14:30	14:59	2	0
		Tuesday	15/10/13	15:00	15:29	2	0
		Tuesday	15/10/13	15:30	15:59	2	0
		Tuesday	15/10/13	16:00	16:29	2	0

En esta etapa podemos cerrar la llamada o tener una nueva llamada, aplicar una encuesta o buscar un estado

OFICINAS DEL SNE

Usuario: LUIS HERNANDEZ

ENCUESTA

Sus ingresos han aumentado o disminuido conforme al año anterior?

AUMENTADO ▾

Usted piensa mantener su empleo este año?

NO ▾

Usted tiene trabajo actualmente?

NO ▾

o agendar cita

OFICINAS DEL SNE

Usuario: NORMA ANGELICA PALACIOS

AGENDA

Call Id: 2013-0000034619

CITA

Estado	MEXICO ▾		
Oficina SNE	Seleccione una opción ▾		
Fecha:	No. []	de:	[] de []
Folio:	[]		

SOLICITANTE

Trámite	Movilidad Laboral ▾
Nombre(s)	[]
Apellido Paterno	[]
Apellido Materno	[]
Teléfono	[]
Notas	[]
<input type="button" value="Guardar"/>	

Al generar la cita de acuerdo a la disponibilidad de la sucursal nos da un número de folio que se entrega al cliente y que servirá para ser atendido en la sucursal asignada.

OFICINAS DEL SNE

Usuario: NORMA ANGELICA PALACIOS

AGENDA DE VINCULACIÓN LABORAL

Call Id: 2013-0000034619

CITA

Estado: **MEXICO**

Oficina SNE: **OFICINA REGIONAL DE EMPLEO TLANEP-²**

Fecha: 2013-10-15 No. 0 de 00/20 a. 00:29

Folio:

Teléfono: 53188930 /

Pop: **M. SAN IGNACIO NUM. 2 LOS REYES IZACALCA**
 Responsable: LIC. ENRIQUE VAZQUEZ HIEYO
 EMail: loredestinopalac@snepa.com.mx

SOLICITANTE

Trámite: **Vinculación Laboral**

Nombre(s): **JOSE LUIS**

Apellido Paterno: **PIRO**

Apellido Materno: **CELIS**

Teléfono: **5521651924**

Notas: **SCU008 PARTIALMENTE**

Guardar

	Di	Fecha	De	a	Citas Max	Agendas Disponibles
▲	Tuesday	15/10/13	09:00	09:29	2	2
▲	Tuesday	15/10/13	09:30	09:59	2	2
▼	Tuesday	15/10/13	10:00	10:29	2	2
▼	Tuesday	15/10/13	10:30	10:59	2	2
▼	Tuesday	15/10/13	11:00	11:29	2	2
▼	Tuesday	15/10/13	11:30	11:59	2	2
▼	Tuesday	15/10/13	12:00	12:29	2	2
▼	Tuesday	15/10/13	12:30	12:59	2	2
▼	Tuesday	15/10/13	13:00	13:29	2	2
▼	Tuesday	15/10/13	13:30	13:59	2	2
▼	Tuesday	15/10/13	14:00	14:29	2	2
▼	Tuesday	15/10/13	14:30	14:59	2	2
▼	Tuesday	15/10/13	15:00	15:29	2	2
▼	Tuesday	15/10/13	15:30	15:59	2	2
▼	Tuesday	15/10/13	16:00	16:29	2	2

Podemos consultar las oficinas del SNE tras el modulo del Directorio SNE

OFICINAS DEL SNE

Usuario: NORMA ANGELICA PALACIOS

Directorio del SNE

Estado: **CHIHUAHUA**

Oficina SNE	Teléfono	Teléfono 2	Fax	Dirección	Responsable	Email
UNIDAD REGIONAL DEL SNE CHIHUAHUA	4293300 Ext. 24749			CALLE DOBLADO Y 45 No. 4510 POPULAR	Lic. edgar Avila rodriguez	sevilar@gmail.com
UNIDAD REGIONAL DELICIAS	4793300			Ave. 6a Y Calle 1ra. Oriente centro	Lian Mariana Gonzalez Moy	imgonzalez@chihuahua.gob.mx
UNIDAD REGIONAL JUAREZ	5293300 EXT. 55555	5293300 EXT. 55555		Eje vial Juan Gabriel y Acerraderos 32251	VIVIRIANA AMARO	viridiana.amaro@hotmail.com
UNIDAD REGIONAL PARRAL	52-29232			Calle Pedro de Lillo 17-8 Centro, CP. 33600. Hidalgo del Parral, Chh.	Carmen Yolanda Ponce Barraza	

y sus Municipios en los que la oficina SNE cubre, esto para llamadas informativas.

En el módulo búsqueda de folio podemos modificar una cita creada anteriormente

OFICINAS DEL SNE

Usuario: NORMA ANGELICA PALACIOS

BUSCAR FOLIO DE CITAS

Foto		Fecha	
Nombres		Apellido Paterno	
Apellido Materno		Teléfono	
Oficina SNE			
Buscar	Reiniciar	C.P.	

Cancelación
 Aviso para modificación

Motivo:

Cancelar Cita

Como usuario Administrador nos muestra más módulos: Consultas y reportes, Administración y Monitoreo.

CONSULTAS Y REPORTE

Consultas

Citas Diarias por Oficina del SNE
 Citas Diarias por Horario por Oficina del SNE
 Total del citas por Oficina del SNE en un periodo
 Dias de espera

Reportes

Lista de citas por oficina del SNE
 Agenda diaria por oficina del SNE
 Total de citas diarias por oficina del SNE
 Citas no agendadas
 Reporte mensual

Para la primer módulo mencionado podemos acceder a todos los reportes requeridos por el cliente

CITAS DIARIAS POR OFICINA DEL SNE

Regresar

Estado

Oficina del SNE

Trámite

Del: Al:

Consultar

Reiniciar

Exportar PDF

Exportar CSV

OFICINAS DEL SNE

Usuario: LUIS HERNANDEZ

LISTA DE CITAS POR OFICINA DEL SNE

Regresar

Estado	TODA LA NACIÓN
Oficina del SNE	Todas las oficinas
Trámite	Movilidad Laboral
Fecha:	

Consultar	Reiniciar	Exportar PDF
Exportar CSV	Imprimir	

OFICINAS DEL SNE

Usuario: LUIS HERNANDEZ

TOTAL DE CITAS DIARIAS POR OFICINA DEL SNE

Regresar

Estado	AGUASCALIENTES		
Oficina del SNE	Todas las oficinas		
Trámite	Movilidad Laboral		
Del:		Al:	

Consultar	Reiniciar	Exportar PDF
Exportar CSV		

Para el modulo de Administración encontramos la siguiente pantalla donde gestionamos

OFICINAS DEL SNE

Usuario: LUIS HERNANDEZ

Administración del Sistema

Usuarios

Usuarios
Roles
Permisos por rol

Oficinas del SNE

Trámite	Pais / Edo / Mun-Cond
Oficinas SNE	
Copiar Circunscripción	
Citas disponibles	% Ocupación
Agenda nueva	Modificar agenda

General

Motivos no agendación
Bitácora
Cancelación múltiple
Layout

Citas y Llamadas

Consultar cita	
Avisos de modificación	Monitoreo citas duplica
Tipo Llamada	Consultas y reportes
Actualizar datos cita	Citas de emergencia

OFICINAS DEL SNE

Usuario: LUIS HERNANDEZ

PORCENTAJE DE CITAS AGENDADAS

Del: Al:

Consultar	Reiniciar	Exportar PDF
Exportar Excel		

Para el modulo monitoreo lo siguiente podemos encontrar

OFICINAS DEL SNE

Usuario: LUIS HERNANDEZ

MONITOREO

Consultas

Bitácora de Ingresos

Total de citas agendadas por oficina del SNE

Total de citas agendadas diariamente por oficina del SNE

Total de citas por atender por oficina del SNE

Fechas próximas para agendar cita

Buzón de voz

El Prestador del Servicio deberá tener 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 del grupo de trabajo.

TOPTEL tiene 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 del grupo de trabajo.

Los mensajes de voz deberán ser identificados con el CID o ANI para futura referencia o para contactar al usuario que llamó (callback). Los mensajes de voz deberán poder ser ruteados de forma automática al grupo de trabajo disponible y de acuerdo a habilidades.

Encuestas

El Prestador del Servicio deberá contar con una aplicación que permita el levantamiento de diversas encuestas entre los usuarios, así como el levantamiento de información específica a solicitud de LA CONVOCANTE. La aplicación tendrá capacidad de programar llamadas de salida en la hora que indique el usuario al agente disponible del grupo de trabajo, como asignar estatus al registro del usuario para determinar si el registro es útil para seguir marcando o desecharlo para no continuar con la encuesta, generando una base de datos de encuestas realizadas y registros no utilizados.

La aplicación permitirá la configuración ágil de acuerdo al guion que determine LA CONVOCANTE.

VTIGER

Vtiger CRM le permite a las empresas registrar y consolidar toda la información, tales como dirección, nombre y datos de contacto en una fuente. Los empleados pueden acceder a esta información desde cualquier lugar y en cualquier momento.

rastrear esta información para servir a los clientes en tan sólo unos pocos clics en el ordenador.

El software registra y rastrea las quejas de los clientes, los casos y los informes relacionados a través de mensajes de correo electrónico para una resolución más rápida. vTiger CRM importa información de otras aplicaciones y las exporta a una hoja de cálculo como Microsoft Excel, cuando es necesario.

Campaña de mercadotecnia

vTiger CRM rastrea y extrae datos específicos del cliente que indica cuáles son las estrategias de mercadotecnia efectivas. El software gestiona una lista de correo basada en los datos de contacto del cliente. vTiger integra cables de contacto de fuentes en línea tales como sitios web, descargas, seminarios web en la misma lista de correo.

Por último, el programa genera correos electrónicos personalizados en masa y se despliega de inmediato.

Gestión de tareas

Gestión de accesos

Agenda/Calendario

vTiger CRM proporciona muchas características para su extensión y personalización, que permitirán que tu solución CRM resuelva las necesidades de tu negocio. En el caso de que necesites añadir nuevas funcionalidades al sistema, cualquier partner certificado existente (entre ellos nosotros) podrá realizar servicios de personalización y desarrollo para adaptar vTiger CRM a la realidad de tu empresa.

2 Utilice sólo usted o para toda la empresa . vTiger está en la nube y multiusuario, lo que significa que usted o sus colegas pueden acceder a él desde cualquier parte del mundo en cualquier momento. Un usuario actualiza un registro o calendario en Madrid y otro usuario puede ver los cambios instantáneamente acceso al sistema en Tokio.

Base de datos fiables y Rock Solid . Construido sobre MySQL, y desarrollado en PHP, vTiger es fuerte, estable y seguro. De hecho, el servidor vTiger se puede ejecutar en Windows, Linux y Mac OS, aunque con mayor frecuencia se ejecuta en Linux.

Cloud (Web) basado Ser una nube (o Web) solución basada; vTiger se puede acceder desde cualquier dispositivo que tenga un navegador y una conexión a Internet. Altrás han quedado los días en que su solución CRM tuvo que ser Windows o Mac, pero nunca las dos cosas al mismo tiempo.

vTiger se puede acceder y actualizar, mejorar y explotar en cualquier sistema que elija, ya sea un portátil de Windows, Desktop o Windows Phone, un iPad, iPhone o iMac, un Tablet Android o Google Chromebook.

vTiger (como WordPress) no le importa, siempre y cuando usted tiene un navegador web y una conexión a Internet.

vTiger tiene una aplicación de teléfono Android y una aplicación para iPhone que sincroniza automáticamente los datos de la web a tu teléfono, pero mucho más que sincroniza la información de contacto justas. Esto te dará acceso a prácticamente todos los datos en línea, incluyendo los niveles de inventario, datos de facturación y el estado, calendarios y horarios (para usted y sus colegas – recuerde, este es un sistema multi-usuario), y mucho más

Client Server. vTiger es una solución cliente / servidor que significa

que mientras usted está accediendo a información, elaboración de estadísticas, la lectura de los informes, el desarrollo de campañas de correo electrónico y elementos similares en su iPad o portátil, el tratamiento que se está haciendo en el servidor en algún lugar de la web. Toda la molestia de la parte del servidor que se está haciendo por usted sin distraerle de su tarea primordial de desarrollar y apoyar a sus clientes o el desarrollo de materiales para la comercialización y el crecimiento de su negocio. También significa que muchos usuarios también pueden hacer lo mismo al mismo tiempo de sus iPads, PCs, laptops, etc El servidor hace el trabajo duro y los clientes (los iPads, etc Laptops) obtener los resultados.

Intuitivo. vTiger es un sistema muy intuitivo (como WordPress, Joomla) y está diseñado muy bien. Funciones, Módulos, informes y servicios de la Administración son sólo donde esperaría encontrarlos y el sistema se ve muy bien.

vTiger está repleto de características, pero usted sólo tendrá que utilizar los que sirven a su propósito o de negocios. El hecho de que hay más de 20 módulos en vTiger no debe intimidar. Sólo tiene que usar esas características que usted necesita cuando usted los necesita, y luego como se llega a conocer mejor el sistema, por lo que esas funciones adicionales están ahí para servir a sus necesidades.

Elementos básicos de CRM. características principales vtiger incluyen Cuentas (registros principales que incluyen las empresas y organizaciones, departamentos, etc), Contactos (individuos o empleados de las empresas o departamentos), Calendario multiusuario (cada usuario tiene su calendario de eventos propios, planificador y hacer lista), Webmail.

Módulos adaptables módulos mejorados vtiger incluyen un Administrador de la campaña completa, Sistema de Interconexión Bursátil, ventas y órdenes de compra, facturación, sistema Trouble Ticket Soporte, Gestión de clientes potenciales y seguimiento (se conecta a un generador de PDF y el sistema de correo electrónico) y un portal de clientes en pleno funcionamiento; que personaliza sus interacciones y de apoyo con sus clientes. Y todo en vTiger es totalmente personalizable.

Report Writer. vTiger cuenta con un editor de reportes altamente flexible que le permite acceder y gestionar la gran cantidad de datos relacionados con el sistema.

Fácil de usar y fácil de aprender. Uno de los problemas que he experimentado en la prueba de otros sistemas es que son difíciles de aprender, difícil de instalar y difícil de actualizar. No es así con vTiger. He encontrado que es un placer trabajar con ellos y muy fiable, rápido y muy seguro. Hay miles de empresas y particulares de todo el mundo que utilizan y vtiger 'abusar'.

Actualizaciones constantes. Hay un equipo de desarrollo de vTiger que actúa en el feedback de los usuarios. Se proporciona regularmente actualizaciones y mejoras de software basado en esa información. Y hay un montón de consultores e instructores como yo, para proporcionar una transición fácil desde el caos de papel o muchos sistemas informáticos (o sistemas no) en vTiger.

vtiger CRM también incluye lo siguiente:

- Las ventas de automatización (entradas personalizadas de productos, gestión de inventarios, presupuestos, facturación, emisión de billetes y problemas)

- Atención al cliente y servicio de funciones, incluyendo un autoservicio de clientes portal
- Automatización de marketing (generación de oportunidades, apoyo a la campaña, bases de conocimiento)

Gestión de inventario

- Análisis y presentación de informes

Características de la Interacción del usuario son:

- Integración con correo electrónico corporativo sistemas (plug-in para Microsoft Outlook, Mozilla Thunderbird extensión)
- Apoyo al sistema telefónico PBX Asterisk
- Calendarios
- Tag cloud funcionalidad
- RSS feed suscripción
- Generación de documentos PDF a través de la biblioteca TCPDF

T-PEL
Toda 35 y más



The screenshot shows a web-based form titled "Crear Nuevo Contacto" (Create New Contact). The form is organized into several sections:

- Datos Personales:** Includes fields for "Nombre" (Name), "Apellido" (Last Name), "Nombre Completo" (Full Name), "Sexo" (Gender), "Tel. Personal" (Personal Phone), and "Tel. Celular" (Cellular Phone).
- Información de la Dirección:** Includes "Calle y Puntos de Referencia" (Street and Reference Points) and "País" (Country).
- Información Personalizada:** Includes "Nombre 1" (Name 1), "Nombre 2" (Name 2), and "Nombre 3" (Name 3).
- Información de País del Contacto:** Includes "País" (Country) and "Estado" (State).
- Información de Cliente:** Includes "Imagen del Cliente" (Client Image) and "Exportar" (Export) button.

Música en Espera

El Prestador del Servicio proporcionará 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

Se refiere a la capacidad del CENTRO DE CONTACTO 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.

Reportes

Se refiere a la capacidad del CENTRO DE CONTACTO de generar y entregar informes históricos y en tiempo real, así mismo hace referencia la capacidad de crear o configurar reportes específicos y adecuados a las necesidades de LA CONVOCANTE.

TOPTEL cuenta con la capacidad del CENTRO DE CONTACTO de generar y entregar informes históricos y en tiempo real, así mismo hace referencia la capacidad de crear o configurar reportes específicos y adecuados a las necesidades de LA CONVOCANTE.

Herramienta centralizada, de acceso vía web, forma parte de la plataforma de Centro de Contacto de ORACLE Contact Center Anywhere (CCA)

Cubren todos los tipos de interacción realizados a través de la plataforma: Inbound, ACD, Chat, Webcallback, Predictivo, Preview, Voice Mail, e-mail, Fax, SMS, etc

Los reportes de CCA pueden ser personalizados:

- Seleccionar criterios de ejecución de acuerdo a parámetros como Proyecto, grupo de agentes, Calificaciones, tipo de interacción.

- Especificar el rango de fecha de un reporte
- Desplegar información en diferentes Formatos
- Programar reportes que corran de manera automática

La plataforma categoriza los reportes en 7 grupos:

- Operaciones del Callcenter
- Productividad de Grupo de Trabajo
- Reportes Predictivo /Preview
- Perfil del agente y Productividad
- Proyecto
- Trafico de Red
- Avanzados

Los reportes contenidos en la plataforma son:

Operaciones del Call Center	
Habilidades del Grupo de Trabajo	Muestra las Habilidades Asignadas a un Grupo de Trabajo y la Posición de Todas las Habilidades
Facturación	Resumen del número y la duración de las interacciones de cada centro de contacto para cada proveedor de servicio
Productividad de Grupo de Trabajo	
Reporte de Segmentos del Grupo de Trabajo	Muestra las estadísticas que ayudan a entender el desempeño en general del Centro de Contacto
Reporte de Intervalo de Tiempo del Grupo	Muestra el desempeño del Grupo de Trabajo en tiempos específicos del día
Reporte de intervalo de Tiempo del Grupo por Tipo de Medio	Muestra el desempeño del Grupo de Trabajo en tiempos específicos del día por tipo de medio
Estadísticas de Calificaciones	Permite seguir los resultados de las interacciones basándose en el tipo de interacción (Llamada ACD, Webcallback, etcetera.)
Callbacks Atrasadas	Lista de todas las Interacciones Callback en espera
Reportes Predictivo/Preview	
Totales del Marcador Predictivo	Muestra un grupo de llamadas estadísticamente relacionadas (número de llamadas, contestadas, etc.) para el marcado predictivo
Productividad de Predictivo	Muestra un corte de las estadísticas de producción basándose en los agentes usados para cualquier intento de llamada predictiva
Detalle de Predictivo	Muestra un corte de los resultados (ocupado, no contesta, etc.) de todos los intentos de llamada predictiva
Resumen de Predictivo	Muestra un corte de los resultados de preview basados en los usados por cada agente para cualquier o todos los intentos
Perfil del Agente y Productividad	
Interacciones de Agente	Muestra detalles relativos a números y duración de los tipos de interacciones de los agentes seleccionados

Habilidades de Agentes	Enlista todas las habilidades definidas para su compañía, indica que agentes poseen cierta habilidad.
Utilización de Agentes	Permite analizar el empleo del agente mostrando el tiempo que paso cada agente manejando interacciones, esperando interacciones o en descanso
Estadísticas de Marcado Directo	Muestra las estadísticas para las llamadas marcadas de manera directa a los agentes o marcadas directamente a numeros externos
Logueo por Grupos de Usuarios	Muestra que agentes se han logueado, su login time, y la duración del logueo
Logueo por Usuario	Provee Información relativa a la actividad de logueo para cada uno de los agentes de CCA
Proyecto	
Segmentos de Proyecto	Muestra una serie de estadísticas de interacción por tipo (teléfono, email, etcetera) y un resumen atreves de los tipos de interacciones.
Trafico de red	
Detalle de Llamadas	Provee información detallada acerca de las llamadas en el sistema.
Avanzados	
Reporte Diario de Desempeño por Proyecto	Este reporte provee la actividad del centro de contacto por número y tipo de llamada, medidas de tiempo (ASA/ABN), tiempo en llamada y nivel de servicio en base a parámetros pre establecidos .Use este reporte para determinar el volumen y los factores de servicio por proyecto para identificar las horas de ocupación y los requerimientos de staff basándose en el volumen de las llamadas Puede configurar este reporte para mostrar toda la actividad de todos los proyectos o de uno en específico, por intervalos o por fechas
Reporte de Desempeño por Intervalo de Tiempo por Workgroup	Este reporte muestra la actividad de las llamadas en un Grupo de Trabajo, los status time, y el número de agentes logueados, esto incluye: j Numero, tipo y disposición de las llamadas j Niveles de Servicio j Tiempo colectivo y estados de ACD j Actividad de logueo de agentes y visibilidad en los estados ACD. Use este reporte para identificar el ruteo de las llamadas, y medidas de factores de servicio como los niveles de servicio definidos por usuario.
Reporte de Logueo y Deslogueo	Este reporte muestra el logueo de los agentes y su deslogueo por tiempo, evento y razón. Use este reporte para determinar como un usuario específico maneja sus tiempos en relación a otros.
Reporte por Hora promedio de Usuarios	Este reporte resalta de manera individual el desempeño de los agentes en sus estatus ACD, conteo de llamadas, tipo de llamadas atendidas en intervalos de Hora. Use este reporte para determinar el promedio de desempeño y si cumple con sus expectativas
Reporte diario de Desempeño de Usuarios	Este reporte provee visibilidad en la actividad diaria de los agentes, incluyendo tiempo de estancia en los estados ACD, cuenta de llamadas y tiempo en llamada. Use este reporte para monitorear el desempeño de los agentes contra sus expectativas

Reporte de Picos de Interacciones	Este reporte rastrea el pico de interacciones en intervalos de 15 minutos Use este reporte para determinar los picos de interacciones para todos los proyectos o uno en particular
Reporte de Picos de Interacciones de Sistema	Este reporte muestra el pico máximo de interacciones usado por el sistema, repostado en intervalos prefijados por compañía Use este reporte para determinar el volumen de interacciones y determinar requerimientos adicionales para manejar el comportamiento
Reporte de Calificaciones por Grupo de Trabajo	Este reporte rastrea por calificación y número de interacciones su duración y el promedio de duración.
Reporte de facturación por Servicio por Proyecto	El reporte muestra los tiempos transacción y tarifas de facturación por proyecto en un rango especificado de fecha.
Reporte de Duración de Estatus de Usuarios	Este reporte permite dar seguimiento a la actividad a través del uso de estatus de Agentes definidos por un usuario, lo que representa una manera más detallada de seguir la actividad e un agente contra los estatus estándar definidos por ACD; este reporte muestra: Usuario Fecha Status (definido por compañía) Duración ACD status (predeterminado por sistema) Porcentaje Total
Reporte de Trafico Inbound	Este reporte provee un conteo del número de llamadas recibidas por código de área o sin él.

Predictive (Dialer)

Se refiere a la Capacidad del CENTRO DE CONTACTO para realizar campañas masivas de salida donde la maquina es la que hace la marcación telefónica y espera a que el usuario que se desea contactar conteste, y luego si 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) así si está ocupado o contesta un fax esta 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.

TOPTel cuenta con una herramienta de Marcador predictivo para realizar campañas masivas de salida donde la maquina es la que hace la marcación telefónica y espera a que el usuario que se desea contactar conteste, y luego si 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) así si está ocupado o contesta un fax esta 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.

La aplicación que utiliza **TOPTTEL** para el marcador predictivo es CCA, este consiste en subir una base de datos de contactos a la herramienta y dicha aplicación realiza las llamadas de forma automática esperando que el usuario conteste, si no contesta esa llamada se guarda en la base de datos para realizar una segunda marcación.

DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DE FRAUDES TELEFÓNICOS

El Prestador del servicio deberá contar con mecanismos automatizados de detección de fraudes telefónicos que se pudieran presentar en las troncales digitales. Se hace referencia a fraude telefónico como cualquier hecho o acto que use la infraestructura de comunicaciones para realizar y/o recibir llamadas no propias del servicio solicitado como son, la realización de llamadas telefónicas a destinos inusuales, para lo cual se deberá implementar un mecanismo automatizado (sistema capaz de eliminar el error humano en el análisis de la información telefónica) o manual capaz de detectar cualquier variación inusual en frecuencia, duración, destino, horario, y también detectar si los registros rebasan la capacidad física de las troncales requeridas incluyendo también el hecho de realizar llamadas a destinos fuera de la república mexicana, a números 01 900 y en general a números de cobro por servicio. (Juegos, horóscopos, hot-line, etc.)

TOPTTEL cuenta con mecanismos automatizados de detección de fraudes telefónicos que se pudieran presentar en las troncales digitales. Se hace referencia a fraude telefónico como cualquier hecho o acto que use la infraestructura de comunicaciones para realizar y/o recibir llamadas no propias del servicio solicitado como son, la realización de llamadas telefónicas a destinos inusuales, para lo cual se deberá implementar un mecanismo automatizado (sistema capaz de eliminar el error humano en el análisis de la información telefónica) o manual capaz de detectar cualquier variación inusual en frecuencia, duración, destino, horario, y también detectar si los registros rebasan la capacidad física de las troncales requeridas incluyendo también el hecho de realizar llamadas a destinos fuera de la república mexicana, a números 01 900 y en general a números de cobro por servicio. (Juegos, horóscopos, hot-line, etc.)

Ante la sospecha de la comisión de fraude telefónico, deberá informar de manera inmediata vía telefónica o correo electrónico al responsable que la Secretaría designe al inicio de los contratos. Sin menoscabo de la notificación, deberá aplicar medidas correctivas tales como el bloqueo de llamadas, tanto de entrada como de salida 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 CONVOCANTE no pagará ninguna llamada desde y hacia las troncales digitales que caigan en el supuesto de fraude telefónico.

Ante la sospecha de la comisión de fraude telefónico, **TOPTTEL** informara de manera inmediata vía telefónica o correo electrónico al responsable que la Secretaría designe al inicio de los contratos. Sin menoscabo de la notificación, aplicaremos medidas correctivas tales como el bloqueo de llamadas, tanto de entrada como de salida 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 CONVOCANTE no pagará ninguna llamada desde y hacia las troncales digitales que caigan en el supuesto de fraude telefónico.

Oracle CCA tiene la funcionalidad de manejo de "Campañas" la cual debido a sus características funcionara como detección de fraude telefónico para llamadas de inbound.

Dicha funcionalidad nos permite controlar el flujo de la llamada entrante, basándose en una jerarquía de nodos padres e hijos. Un nodo es similar a un bloque dentro de diagrama de flujo:

- Los nodos padre contienen la lógica.
- Los nodos hijos contienen lógica adicional, la cual es ejecutada condicionalmente basado en el flujo del nodo padre

Oracle CCA crea automáticamente un nodo hijo de default cuando:

- Cuando se establece una acción en un nodo.
- Cuando se enruta la llamada a otro nodo diferente

Oracle CCA crea un nodo hijo de default para asegurarse que, no importa lo que suceda, la llamada siempre será enrutada a un lugar. El nodo de default indica que hacer si ninguna condición es encontrada.

Si es borrado el nodo de default y el cliente hace algo inesperado, Oracle CCA enruta la llamada a estado especial definido al momento de la creación de la campaña.

La creación de campañas (flujo de llamada) se puede aplicar a:

- Para dar acceso a los clientes a un gran número de opciones y servicios
- Obtener información de cliente y presentarte información
- Enrutar las llamadas hacia un diferentes caminos complejos, dependiendo de las reglas de negocio definida para el tratamiento de la llamada.

Básicamente existe 3 tipos de nodos:

- **Nodo de Inicio:** cuando se crea una nueva campaña, siempre se empieza con este nodo, el cual es creado automáticamente por Oracle CCA, representa el primer evento que quieres que suceda cuando la llamada entra a la campaña. El nodo de inicio es:
 - El padre de todos los otros nodos de la campaña
 - El punto de entrada de la campaña y de la llamada
 - Cada campaña tiene definido su propio nodo de inicio.
- **Nodo de menú:** Es utilizado para enrutar la llamada dentro del flujo existente a diferentes nodos.
- **Nodo de Acción:** Este permite el ejecutar una acción y retornar ciertos resultados, y en base a estos la campaña tomara decisiones de ruteo. Este nodo permite construir segmentos del flujo de llamada, tocar prompts, obtener dígitos del cliente, ejecutar queries, establecer parámetros para grupos de accd.

Se puede hacer 3 principales tareas de un nodo.

- **Hacer una acción:** de un nodo de acción se puede por ejemplo tocar un prompt, capturar tonos del cliente, ejecutar un query sql. Y se puede tomar mas de una acción en el mismo nodo si así es requerido. Por ejemplo, en un nodo se puede definir que el sistema solicite al cliente que ingrese su número de cuenta para después verificar que el este exista en una base de datos.
- **Enrutar a un nodo hijo si alguna condición se cumple.** De un nodo de acción por ejemplo si el cliente presiona 2 para continuar en español se puede enrutar la llamada a otro nodo que reproduzca un menú en español y definir un flujo de llamada a seguir. El enrutar a nodos hijos es la manera de extender tu flujo de llamada y crear nuevos nodos en la campaña.
- **Enrutar hacia una funcionalidad de CCA:** De un nodo de menú, se puede enviar llamada a cualquier nodo dentro de la campaña y conectarlo a otras campañas.

Con las funcionalidades del manejo de campañas de CCA se puede implementar una funcionalidad que permita dar un tratamiento especial a las llamadas entrantes, cuando se detecte que el origen de la llamada implique un acto no propio del servicio.

Cuando al analizar el ANI (callerid) de las llamadas entrantes y al realizar una consulta en tiempo real de las llamadas dentro de la base de datos del sistema, se detecte que el número de llamadas recibidas dentro en un periodo de tiempo determinado, ha tenido un comportamiento atípico.

Se definirá la acción de enrutar la llamada a un nuevo nodo donde se determine que la llamada sea colgada. Y que en caso contrario enrute la llamada hacia un grupo de acd.

De la misma manera se pueden crear excepciones en dichas reglas es decir, si una persona llama de un número privado se puede indicar que ese origen sea exento de la validación debido a que ese ANI puede provenir de diferentes orígenes y no únicamente de uno.

El diagrama de flujo de la operación puede quedar de la siguiente manera:



Para el caso de Salida de llamadas ORACLE CCA permite la opción del bloqueo de una llamada para prevenir que los agentes y que automáticamente devuelva llamadas a números telefónicos específicos.

CCA puede bloquear a:

- Llamadas realizadas por los agentes
- Llamar al número sígueme de un agente
- Llamadas transferidas por un agente
- Devolución de llamadas Web
- Devolución de llamadas ACD
- Llamadas predictivas
- Llamadas preeliminadas

Cuando un agente intenta llamar a un número bloqueado, el Gerente de Interacción muestra un mensaje de error que indica que está bloqueado el número. Si un cliente solicita una devolución de llamada (ya sea mediante su sitio Web o el menú de devolución de llamada de un grupo de trabajo) a un código o número de un país bloqueado, Oracle Contact Center Anywhere tiene un sistema para indicarle al cliente que la solicitud no puede ser procesada.

Las listas de bloqueo de llamadas creadas por una red de administrador pueden ser eliminadas sólo por un administrador de red.

Creación o edición de la lista de llamadas bloqueadas

ORACLE CCA puede configurar una lista de llamadas bloqueadas para identificar los números bloqueados para que las campañas y los agentes no los utilicen cuando estén haciendo interacciones telefónicas de salida.

Reglas que pueden ser configuradas para crear una lista de bloqueo:

Parámetro	Descripción
País	De una lista desplegable, se seleccione el código del país que quiere bloquear.
Patrón	<p>Escriba un número telefónico o un patrón para bloquearlo. Por ejemplo, para bloquear todas las llamadas al número 858-410-1600, escriba el número como se muestra.</p> <p>NOTA: Este patrón bloquea sólo las llamadas localizadas específicamente en este número.</p> <p>Se puede utilizar el asterisco (*) como un carácter comodín para bloquear todos los dígitos en cero o más posiciones del número. Por ejemplo, entre 9* para bloquear todos los números con un código de área que comience con 9, incluyendo 900-123-4567, 988-765-4321, 999-123-4567, etc.</p> <p>Este patrón no se bloquea, por ejemplo, llamadas al 888-854-4224 u otro número que no tenga un código de área que comience con 9.</p>
Signo de interrogación	<p>Se puede utilizar este signo (?) como un carácter de comodín para bloquear todos los dígitos en una sola posición del número. Por ejemplo, entre 90?-123-4567 para bloquear el número telefónico 123-4567 en todos los códigos de área que comienzan con 90 (incluyendo del 901, 902, 903, hasta el 909).</p> <p>Este patrón no se bloquea, por ejemplo, el número 910-123-4567 o cualquier otro número que no tenga un código de área que empieza con 90.</p>
Descripción de lista de bloqueo	Escriba una descripción para esta lista de llamadas bloqueadas. Esta información aparece en la columna de descripción de la lista de llamadas bloqueadas.
Llamadas de salida	<p>Esta opción sirve para prevenir a los agentes (o que el sistema de Oracle Contact Center Anywhere automáticamente devuelva llamadas) posicionando las llamadas a números que concuerden específicamente con este patrón.</p> <p>Desactive esta casilla para permitir que las llamadas de salida concuerden con este patrón. (Este patrón también aplica en llamadas previas.)</p>
Llamadas predictivas	Esta opción sirve para prevenir que Oracle Contact Center Anywhere para posicionar las llamas

	<p>predictivas a números específicos que concuerden con este patrón.</p> <p>Si se desactiva esta casilla permite que todas las llamadas predictivas concuerden con este patrón.</p>
--	---

DE LA BASE DE DATOS

2.12 Las bases de datos generadas y utilizadas para la prestación de los servicios, serán administradas por LA CONVOCANTE, cuya propiedad y derechos de uso le pertenecen, razón por la cual, el Prestador del servicio se obliga a utilizarlas exclusivamente para la prestación de los mismos, así como guardar la confidencialidad de dichas bases de datos, 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.

Las bases de datos generadas y utilizadas por **TOPTEL** para la prestación de los servicios, serán administradas por LA CONVOCANTE, cuya propiedad y derechos de uso le pertenecen, razón por la cual, **TOPTEL** se obliga a utilizarlas exclusivamente para la prestación de los mismos, así como guardar la confidencialidad de dichas bases de datos, 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 Prestador del servicio deberá indicar 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 en la prestación de los servicios otorgados a LA CONVOCANTE.

Toda la información que se encuentra dentro de los servidores de archivos o repositorios de datos de **TOPTEL** es considerada a priori, de su propiedad, y debe estar sujeta a controles de acceso limitados. La Dirección de Sistemas, como custodio de la información, debe tener identificados a sus dueños y a los usuarios, a fin de establecer los niveles de acceso requeridos. Toda la información clasificada como "Confidencial" o "Restringida" debe contar con el máximo nivel de seguridad en el control de acceso, autenticación, encriptación y no repudiación. Deberá de implementarse un monitoreo de integridad de los archivos críticos, que alerte al personal sobre modificaciones no autorizadas y realice comparaciones de archivos al menos diariamente

PROCEDIMIENTO DE RESPALDO Y BASE DE DATOS

1.- PROPOSITO

Incrementar las acciones preventivas de seguridad de información sobre daños, pérdida o deterioro de información, bases de datos y documentación fuente de los sistemas de información de las redes locales del Instituto, a través de la elaboración de respaldos en medios magnéticos.

2.- ALCANCE

Este Documento aplica a las áreas internas de **TOPTEL S. de R.L.** Operaciones, Comercial, Finanzas y Recursos Humanos con el fin de respaldar la información crítica así como [as Bases de Datos que este maneja.

3.- VOCABULARIO

Copias de Seguridad o Backup	En tecnologías de la información o informática es una copia de seguridad - o el proceso de copia de seguridad - con el fin de que estas copias adicionales puedan utilizarse para restaurar el original después de una eventual pérdida de datos. Fundamentalmente son útiles para tres cosas: Primero: recuperarse de una catástrofe informática, Segundo: recuperar una pequeña cantidad de archivos que pueden haberse eliminado accidentalmente o corrompido. La pérdida de datos es muy común: El 66% de los usuarios de internet han sufrido una seria pérdida de datos. ¹
Información	La información es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.
Base de Datos	Existen programas denominados sistemas gestores de bases de datos, abreviado SGBD, que permiten almacenar y posteriormente acceder a los datos de forma rápida y estructurada. Las propiedades de estos SGBD, así como su utilización y administración, se estudian dentro del ámbito de la informática.
Medios Magnéticos	Un medio magnético es un dispositivo que almacena la información en por medio de ondas magnéticas. Son medios magnéticos los discos duros, discos de 3 1/2", cintas de audio o casetes. Los medios magnéticos deben estar alejados de los campos magnéticos y no se les debe acercar ningún cuerpo con propiedades magnéticas (como los imanes, teléfonos), ya que podrían provocar la pérdida irrecuperable de los datos ya almacenados. Como medida de protección de los medios magnéticos se deben realizar de copias de seguridad y resguardo. Asegurar los datos en sitios remotos, fuera de línea y fuera de alcance, hasta que los necesite. Para ello es recomendable contratar un servicio de almacenamiento en bóvedas para cintas en sitios remotos.

4.- PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS

Bitácora de Respaldo de Información y Bases de Datos.

Bitácora de Mantenimiento de Información y Bases de Datos						
#	Fecha	Responsable de Respaldo	Firma	Tipo de Respaldo	Responsable de Resguardo	Firma
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						

5.- DECLARACION DE PROCEDIMIENTO DE TRABAJO

De acuerdo a las políticas de respaldo de información y base de datos, se define que la información crítica de las campañas y/o servicios debe estar resguardada en un medio de almacenamiento externo el cual se encontrará en las mismas instalaciones y a su vez una copia adicional será almacenada en sitio remoto para garantizar que la información está actualizada en un caso de contingencia.

El medio de almacenamiento puede variar, dependiendo de la cantidad de la información y criticidad de la misma siempre y cuando se garantice la integridad de la información.

5.1 Realización de Respaldos

Bases de datos

Para las bases de datos se realizan respaldos tipo completos "Full" esto mediante procesos específicos de cada motor (RMAN, DUMP).

Información

Para usuarios críticos se ha implementado la herramienta Sphinx misma que automatiza el respaldo de la información crítica para la operación del usuario y por consecuencia de la compañía. Este respaldo se realiza en la nube la administración de esta es mediante un portal y solo tiene acceso a este la Dirección de TI y la Gerencia de Infraestructura.

El área de Información utiliza documentos críticos y sumamente delicados para la empresa y nuestros clientes, por ello se les ha creado un repositorio para mantener la operatividad de sus actividades sin riesgos, respaldando esto diariamente.

Servicio

Los servicios que presta **TOPTTEL** son respaldados como un todo al respaldar las Máquinas Virtuales en las que se encuentran estos. El respaldo se realiza semanalmente en los discos duros abajo descrito.

5.2 Clasificación y Registro

Se clasifica y registra en una bitácora los respaldos realizados de la información y Bases de Datos del Centro de contacto.

5.3 Resguardo de información

Tan pronto se realiza el respaldo de información, el soporte que almacena este respaldo debe ser desconectado de la computadora y almacenado en un lugar seguro tanto desde el punto de vista de sus requerimientos técnicos como humedad, temperatura, campos magnéticos, como de su seguridad física y lógica. No es de gran utilidad respaldar la información y dejar el respaldo conectado a la computadora donde potencialmente puede haber un ataque de cualquier índole que lo afecte. Se resguarda la información y Bases de Datos en medios magnéticos, en una caja de seguridad local y en una caja de seguridad en un sitio alterno al de su realización.

5.4 Recuperación Rápida y Eficiente.

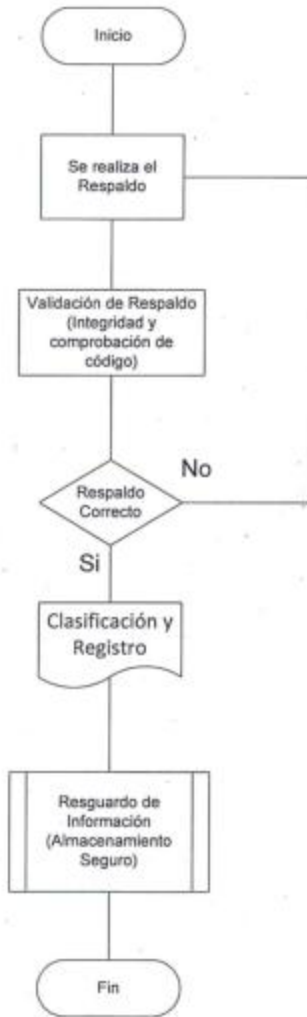
Es necesario probar la confiabilidad del sistema de respaldo no sólo para respaldar sino que también para recuperar. Hay sistemas de respaldo que aparentemente no tienen ninguna falla al generar el respaldo de la información pero que fallan completamente al recuperar estos datos al sistema informático. Esto depende de la efectividad y calidad del sistema que realiza el respaldo y la recuperación. Esto nos lleva a que un sistema de respaldo y recuperación de información tiene que ser probado y eficiente.

Respaldo de la Información y Base de Datos.

Subir respaldo, siendo común el uso de este término dentro del ámbito informático. El respaldo de información es la copia de los datos importantes de un dispositivo primario en uno ó varios dispositivos secundarios, ello para que en caso de que el primer dispositivo sufra una avería electromecánica ó un error en su estructura lógica, sea posible contar con la información actualizada y necesaria para continuar con las actividades rutinarias y evitar pérdida generalizada de datos.

6.- RESPONSABLES

Área de Infraestructura.



El Prestador del Servicio de servicios deberá contar con los siguientes requerimientos de manera enunciativa y no limitativa:

2.12.1 Mecanismos automatizados para el respaldo y recuperación de información por medio de rutinas programadas.

1.- PROPOSITO

Incrementar las acciones preventivas de seguridad de información sobre daños, pérdida o deterioro de información, bases de datos y documentación fuente de los sistemas de información de las redes locales del Instituto, a través de la elaboración de respaldos en medios magnéticos.

2.- ALCANCE

Este Documento aplica a las áreas internas de TOPTEL S. de R.L. Operaciones, Comercial, Finanzas y Recursos Humanos con el fin de respaldar la información crítica así como las Bases de Datos que este maneja.

3.- VOCABULARIO

<p>Copias de Seguridad o Backup</p>	<p>En tecnologías de la información o informática es una copia de seguridad - o el proceso de copia de seguridad - con el fin de que estas copias adicionales puedan utilizarse para restaurar el original después de una eventual pérdida de datos. Fundamentalmente son útiles para tres cosas: Primero: recuperarse de una catástrofe informática, Segundo: recuperar una pequeña cantidad de archivos que pueden haberse eliminado accidentalmente o corrompido. La pérdida de datos es muy común: El 66% de los usuarios de internet han sufrido una seria pérdida de datos.</p>
<p>Información</p>	<p>La información es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.</p>
<p>Base de Datos</p>	<p>Existen programas denominados sistemas gestores de bases de datos, abreviado SGBD, que permiten almacenar y posteriormente acceder a los datos de forma rápida y estructurada. Las propiedades de estos SGBD, así como su utilización y administración, se estudian dentro del ámbito de la informática.</p>
<p>Medios Magnéticos</p>	<p>Un medio magnético es un dispositivo que almacena la información en por medio de ondas magnéticas. Son medios magnéticos los discos duros, discos de 3 1/2", cintas de audio o casetes. Los medios magnéticos deben estar alejados de los campos magnéticos y no se les debe acercar ningún cuerpo con propiedades magnéticas (como los imanes, teléfonos), ya que podrían provocar la pérdida irreparable de los datos ya almacenados. Como medida de protección de los medios magnéticos se deben realizar de copias de seguridad y resguardo. Asegurar los datos en sitios remotos, fuera de línea y fuera de alcance, hasta que los necesite. Para ello es recomendable contratar un servicio de almacenamiento en bóvedas para cintas en sitios remotos.</p>

4.- PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS

Bitácora de Respaldo de Información y Bases de Datos.

Bitacora de Mantenimiento de Información y Bases de Datos

#	Fecha	Responsable de Respaldo	Firma	Tipo de Respaldo	Responsable de Resguardo	Firma
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						

5.- DECLARACION DE PROCEDIMIENTO DE TRABAJO

De acuerdo a las políticas de respaldo de información y base de datos, se define que la información crítica de las campañas y/o servicios debe estar resguardada en un medio de almacenamiento externo el cual se encontrará en las mismas instalaciones y a su vez una copia adicional será almacenada en sitio remoto para garantizar que la información está actualizada en un caso de contingencia.

El medio de almacenamiento puede variar, dependiendo de la cantidad de la información y criticidad de la misma siempre y cuando se garantice la integridad de la información.

5.1 Realización de Respaldos**Bases de datos**

Para las bases de datos se realizan respaldos tipo completos "Full" esto mediante procesos específicos de cada motor (RMAN, DUMP).

Información

Para usuarios críticos se ha implementado la herramienta Sphinx misma que automatiza el respaldo de la información crítica para la operación del usuario y por consecuencia de la compañía. Este respaldo se realiza en la nube la administración de esta es mediante un portal y solo tiene acceso a este la Dirección de TI y la Gcía. De Infraestructura. El área de Información utiliza documentos críticos y sumamente delicados para la empresa y nuestros clientes, por ello se les ha creado un repositorio para mantener la operatividad de sus actividades sin riesgos, respaldando esto diariamente.

Servicio

Los servicios que presta Toptel son respaldados como un todo al respaldar las Máquinas Virtuales en las que se encuentran estos. El respaldo se realiza semanalmente en los discos duros abajo descrito.

5.2 Clasificación y Registro

Se clasifica y registra en una bitácora los respaldos realizados de la información y Bases de Datos del Centro de contacto.

5.3 Resguardo de información

Tan pronto se realiza el respaldo de información, el soporte que almacena este respaldo debe ser desconectado de la computadora y almacenado en un lugar seguro tanto desde el punto de vista de sus requerimientos técnicos como humedad, temperatura, campos magnéticos, como de su seguridad física y lógica. No es de gran utilidad respaldar la información y dejar el respaldo conectado a la computadora donde potencialmente puede haber un ataque de cualquier índole que lo afecte. Se resguarda la información y Bases de Datos en medios magnéticos, en una caja de seguridad local y en una caja de seguridad en un sitio alternativo al de su realización.

5.4 Recuperación Rápida y Eficiente.

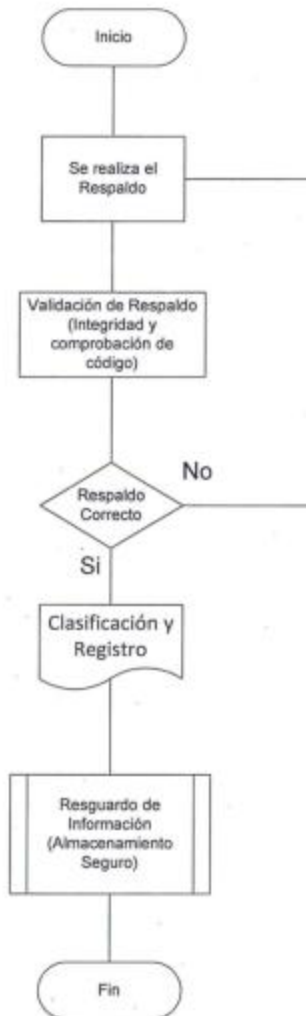
Es necesario probar la confiabilidad del sistema de respaldo no sólo para respaldar sino que también para recuperar. Hay sistemas de respaldo que aparentemente no tienen ninguna falla al generar el respaldo de la información pero que fallan completamente al recuperar estos datos al sistema informático. Esto depende de la efectividad y calidad del sistema que realiza el respaldo y la recuperación. Esto nos lleva a que un sistema de respaldo y recuperación de información tiene que ser probado y eficiente.

Respaldo de la Información y Base de Datos.

Subir respaldo, siendo común el uso de este término dentro del ámbito informático. El respaldo de información es la copia de los datos importantes de un dispositivo primario en uno ó varios dispositivos secundarios, ello para que en caso de que el primer dispositivo sufra una avería electromecánica ó un error en su estructura lógica, sea posible contar con la información actualizada y necesaria para continuar con las actividades rutinarias y evitar pérdida generalizada de datos.

6.-RESPONSABLES

Área de Infraestructura.



2.12.2 Un administrador de estadísticas automatizadas

TOPTEL cuenta con una administrador de estadísticas automatizadas, una herramienta centralizada, de acceso vía web, forma parte de la plataforma de Centro de Contacto de, ORACLE Contact Center Anywhere (CCA)

Cubren todos los tipos de interacción realizados a través de la plataforma: Inbound, ACD, Chat, Webcallback, Predictivo, Preview, Voice Mail, e-mail, Fax, SMS, etc

Los reportes de CCA pueden ser personalizados:

- Seleccionar criterios de ejecución de acuerdo a parámetros como Proyecto, grupo de agentes, Calificaciones, tipo de interacción.
- Especificar el rango de fecha de un reporte
- Desplegar información en diferentes Formatos
- Programar reportes que corran de manera automática

La plataforma categoriza los reportes en 7 grupos:

- Operaciones del Callcenter
- Productividad de Grupo Grupo de Trabajo
- Reportes Predictivo /Preview
- Perfil del agente y Productividad
- Proyecto
- Tráfico de Red
- Avanzados

Los reportes contenidos en la plataforma son:

Operaciones del Call Center	
Habilidades del Grupo de Trabajo	Muestra las Habilidades Asignadas a un Grupo de Trabajo y la Posición de Todas las Habilidades
Facturación	Resumen del número y la duración de las interacciones de cada centro de contacto para cada proveedor de servicio
Productividad de Grupo de Trabajo	
Reporte de Segmentos del Grupo de Trabajo	Muestra las estadísticas que ayudan a entender el desempeño en general del Centro de Contacto
Reporte de Intervalo de Tiempo del Grupo	Muestra el desempeño del Grupo de Trabajo en tiempos específicos del día
Reporte de intervalo de Tiempo del Grupo por Tipo de Medio	Muestra el desempeño del Grupo de Trabajo en tiempos específicos del día por tipo de medio
Estadísticas de Calificaciones	Permite seguir los resultados de las interacciones basándose en el tipo de interacción (Llamada ACD, Webcallback, etcetera.)
Callbacks Atrasadas	Lista de todas las interacciones Callback en espera
Reportes Predictivo/Preview	
Totales del Marcador Predictivo	Muestra un grupo de llamadas estadísticamente relacionadas (número de llamadas, contestadas, etc.) para el mercado predictivo
Productividad de Predictivo	Muestra un corte de las estadísticas de producción basándose en los agentes usados para cualquier intento de llamada predictiva
Detalle de Predictivo	Muestra un corte de los resultados (ocupado, no contesta, etc.) de todas los intentos de llamada predictiva
Resumen de Predictivo	Muestra un corte de los resultados de preview basados en los usados por cada agente para cualquier o todas los intentos
Perfil del Agente y Productividad	

Interacciones de Agente	Muestra detalles relativos a números y duración de los tipos de interacciones de los agentes seleccionados
Habilidades de Agentes	Enumera todas las habilidades definidas para su compañía, indica que agentes poseen cierta habilidad.
Utilización de Agentes	Permite analizar el empleo del agente mostrando el tiempo que paso cada agente manejando interacciones, esperando interacciones o en descanso
Estadísticas de Mercado Directo	Muestra las estadísticas para las llamadas marcadas de manera directa a los agentes o marcadas directamente a numeros externos
Logueo por Grupos de Usuarios	Muestra que agentes se han logueado, su login time, y la duración del logueo
Logueo por Usuario	Proporciona información relativa a la actividad de logueo para cada uno de los agentes de CCA
Proyecto	
Segmentos de Proyecto	Muestra una serie de estadísticas de interacción por tipo (teléfono, email, etcetera) y un resumen atreves de los tipos de interacciones
Trafico de red	
Detalle de Llamadas	Proporciona información detallada a cerca de las llamadas en el sistema.

Avanzadas	
Reporte Diario de Desempeño por Proyecto	Este reporte provee la actividad del centro de contacto por número y tipo de llamada, medidas de tiempo (ASA/ABN), tiempo en llamada y nivel de servicio en base a parámetros pre establecidos. Use este reporte para determinar el volumen y los factores de servicio por proyecto para identificar las horas de ocupación y los requerimientos de staff basándose en el volumen de las llamadas. Puede configurar este reporte para mostrar toda la actividad de todos los proyectos o de uno en específico, por intervalos o por fechas
Reporte de Desempeño por intervalo de Tiempo por Workgroup	Este reporte muestra la actividad de las llamadas en un Grupo de Trabajo, los status time, y el número de agentes logueados, esto incluye: j Numero, tipo y disposición de las llamadas j Niveles de Servicio j Tiempo colectivo y estados de ACD j Actividad de logueo de agentes y visibilidad en los estados ACD. Use este reporte para identificar el ruteo de las llamadas, y medidas de factores de servicio como los niveles de servicio definidos por usuario.
Reporte de Logueo y Deslogueo	Este reporte muestra el logueo de los agentes y su deslogueo por tiempo, evento y razón. Use este reporte para determinar como un usuario específico maneja sus tiempos en relación a otros.
Reporte por Hora promedio de Usuarios	Este reporte resalta de manera individual el desempeño de los agentes en sus estatus ACD, conteo de llamadas, tipo de llamadas atendidas en intervalos de Hora. Use este reporte para determinar el promedio de desempeño y si cumple con sus expectativas
Reporte diario de Desempeño de Usuarios	Este reporte provee visibilidad en la actividad diaria de los agentes, incluyendo tiempo de estancia en los estados ACD, cuenta de llamadas y tiempo en llamada. Use este reporte para monitorear el desempeño de los agentes contra sus expectativas

Reporte de Picos de Interacciones	Este reporte rastrea el pico de interacciones en intervalos de 15 minutos Use este reporte para determinar los picos de interacciones para todos los proyectos o uno en particular
Reporte de Picos de Interacciones de Sistema	Este reporte muestra el pico máximo de interacciones usado por el sistema, repostado en intervalos prefijados por compañía Use este reporte para determinar el volumen de interacciones y determinar requerimientos adicionales para manejar el comportamiento
Reporte de Calificaciones por Grupo de Trabajo	Este reporte rastrea por calificación y número de interacciones su duración y el promedio de duración.
Reporte de facturación por Servicio por Proyecto	El reporte muestra los tiempos transacción y tarifas de facturación por proyecto en un rango especificado de fecha.
Reporte de Duración de Estatus de Usuarios	Este reporte permite dar seguimiento a la actividad a través del uso de estatus de Agentes definidos por un usuario, lo que representa una manera más detallada de seguir la actividad de un agente contra los estatus estándar definidos por ACD; este reporte muestra: Usuario Fecha Status (definido por compañía) Duración ACD status (predeterminado por sistema) Porcentaje Total
Reporte de Trafico inbound	Este reporte provee un conteo del número de llamadas recibidas por código de área o sin él.

2.12.3 Permitir la administración de las bases de datos desde el navegador internet Explorer o cualquier otro que indique LA CONVOCANTE.

TOPTel permitirá la administración de las bases de datos desde el navegador internet Explorer o cualquier otro que indique LA CONVOCANTE.

2.12.4 Deberá contar con **herramientas de enmascaramiento de datos como medida de seguridad de la o las bases de datos.**

TOPTel cuenta con herramientas de enmascaramiento de datos como medida de seguridad de la o las bases de datos.

2.12.5 Soportará todos los tipos de datos relacionales estándares, así como también los nativos como XML, texto, imágenes, documentos y audio.

La herramienta propuesta por **TOPTel** soporta todos los tipos de datos relacionales estándares, así como también los nativos como XML, texto, imágenes, documentos y audio.

2.12.6 Permitirá el acceso a la información por medio de interfaces estándares como SQL, JDBC, SQLJ, ODBC.net, OLE.net, SQL/XML,XQuery y WebDAV, sin aplicar herramientas de terceros.

TOPTel permitirá el acceso a la información por medio de interfaces estándar como SQL, JDBC, SQLJ, ODBC.net, OLE.net, SQL/XML,XQuery y WebDAV, sin aplicar herramientas de terceros.

2.12.7 Integrar una base de conocimientos, que se compondrá con la información que LA CONVOCANTE entreguen al Prestador del Servicio al inicio del servicio y la que se genere durante la prestación del mismo.

TOPTEL Integrara una base de conocimientos, que se compondrá con la información que LA CONVOCANTE entreguen a **TOPTEL** al inicio del servicio y la que se genere durante la prestación del mismo.

Todos estos requerimientos podrán ser modificados o eliminados a solicitud expresa de LA CONVOCANTE, CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Las bases de datos generadas y utilizadas para la prestación de los servicios, serán administradas por LA CONVOCANTE, cuya propiedad y derechos de uso le pertenecen, razón por la cual, el Prestador del Servicio se obliga a utilizarlas exclusivamente para la prestación de los mismos, así como guardar la confidencialidad de dichas bases de datos, 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 Prestador del Servicio deberá indicar 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 en la prestación de los servicios otorgados a LA CONVOCANTE.

Las bases de datos generadas y utilizadas para la prestación de los servicios, serán administradas por LA CONVOCANTE, cuya propiedad y derechos de uso le pertenecen, razón por la cual, **TOPTEL** se obliga a utilizarlas exclusivamente para la prestación de los mismos, así como guardar la confidencialidad de dichas bases de datos, 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 Prestador del Servicio deberá indicar 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 en la prestación de los servicios otorgados a LA CONVOCANTE.

Política de Seguridad de la Información

1. Objetivo

Proteger los recursos de información de la organización y la tecnología utilizada para su procesamiento, frente a amenazas, internas o externas, deliberadas o accidentales, con el fin de asegurar el cumplimiento de la confidencialidad, integridad, disponibilidad de la información.

Asegurar la implementación de las medidas de seguridad comprendidas en esta Política, identificando los recursos necesarios con este fin.

Divulgar la importancia de la confidencialidad, integridad, disponibilidad de la información en todos los empleados de la organización.

Mantener la Política de Seguridad de la organización actualizada, a efectos de asegurar su vigencia y nivel de eficacia.

2. Alcance

Esta Política se aplica en todo el ámbito de la organización, a sus recursos y a la totalidad de los procesos, ya sean internos o externos vinculados a la misma a través de contratos o acuerdos con terceros.

3. Normatividad

- o El propósito de la política es proteger los activos de información de la organización contra todas las amenazas, internas o externas, deliberadas o accidentales.
- o El director general ha aprobado la política de seguridad de la información.
- o Es la política de la organización el asegurar que:
 - la información deberá estar protegida en contra de accesos no autorizados;
 - la confidencialidad de la información será asegurada;
 - la integridad de la información será mantenida;
 - la disponibilidad de la información será asegurada como los procesos del negocio lo requieren;
 - se cubrirán todos los aspectos regulatorios y legales;
 - el plan de continuidad del negocio será producido, mantenido y probado;
 - entrenamiento sobre la seguridad de la información estará disponible para todos los empleados, dando a conocer la importancia de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información;
 - todas las brechas de seguridad de la información, reales o sospechosas, serán reportadas, e investigadas por el encargado de seguridad de la información.
- o Existen procedimientos para apoyar la política.
- o Requerimientos del negocio para la disponibilidad de la información y de los sistemas de información serán cubiertos.

4. Responsabilidades

- o Encargado de Seguridad
 - Revisar y proponer al Director General por medio del Director de TI e Información la aprobación de esta política.
 - Monitorear cambios significativos en los riesgos que afectan a los recursos de información frente a los incidentes relativos a la seguridad.
 - Aprobar las principales iniciativas para incrementar la seguridad de la información, de acuerdo a las competencias y responsabilidades asignadas a cada área, así como acordar y aprobar metodologías y procesos específicos relativos a seguridad de la información.
 - Garantizar que la seguridad sea parte del proceso de planificación de la información
 - Evaluar y coordinar la implementación de controles específicos de seguridad de la información para nuevos sistemas o servicios.

- Promover la difusión y apoyo a la seguridad de la información dentro de la organización y coordinar el proceso de continuidad del negocio dentro de la organización.
 - Vigilar el cumplimiento de esta política.
 - Realizar auditorías periódicas y aleatorias que verifiquen el cumplimiento de estas políticas. Los resultados de las auditorías deben ser entregadas para su revisión a la Dirección General, apegándose al Procedimiento Revisión Gerencial.
- o Directores, Gerentes o equivalentes
 - La implementación de esta política dentro de sus áreas de responsabilidad, así como del cumplimiento de dicha política por parte de su equipo de trabajo.
 - o Usuarios
 - Conocer y apegarse a todos los lineamientos aquí establecidos. Por este motivo, en ningún caso y bajo ninguna circunstancia podrá alegarse su desconocimiento como justificación de una violación a esta política.
 - o Director de TI e Información
 - Funcionar como un enlace y apoyo ejecutivo en la presentación de los resultados de auditorías, así como en la asignación de recursos.
 - Formará parte de las revisiones gerenciales.
 - o Director General
 - Revisar y aprobar esta política así como divulgarla entre el personal a su cargo y a quienes consideren necesario.
 - Revisar al menos una vez al año esta política cuando no haya recibido ninguna propuesta o comentario de cambio por parte del Encargado de Seguridad.

5. Políticas Específicas

1. SEGURIDAD ORGANIZACIONAL

1.1 Infraestructura de la seguridad de la información

La Dirección ha sido la encargada de designar al área de seguridad informática como órgano responsable del análisis, desarrollo, evaluación e implantación de las políticas, normas y estándares institucionales de seguridad de la información de cada unidad del negocio de TOPTEL.

La Seguridad de la Información debe ser entendida como una responsabilidad de negocio que tiene que ser compartida por todos los integrantes de la Alta Dirección.

1.2 Comité de seguridad de la información

TOPTEL debe establecer y formalizar un comité directivo que garantice la clara dirección, soporte y promoción de las iniciativas de Seguridad de la Información del negocio en sí.

Este comité será responsable de:

- a) Monitorear cambios significativos en la exposición al riesgo por parte del activo de información críticos.
- b) Aprobar iniciativas particulares de seguridad de la información en la Unidad de Negocio

Este Comité deberá ser presidido por algún miembro de la Dirección de TOPTEL e integrado al menos, por los responsables de las áreas de Finanzas, Soporte, Telecomunicaciones, Sistemas, Recursos Humanos y Operación. Se recomienda la participación de los responsables de las áreas de Jurídico y Auditoría Interna.

1.3 Responsabilidades de especiales de seguridad de la Información

Las responsabilidades para la protección de activos de información y la conducción de procesos específicos de seguridad deben estar claramente definidas y comunicadas

1.3.1 Propietarios de la información

Los dueños o propietarios de la información son los responsables directos de la implantación de controles para la protección de los activos. Podrán delegar esta responsabilidad a otra persona, documentando y comunicándola apropiadamente, sin embargo, los dueños de la información nunca perderán su condición de responsables del activo.

1.3.2 Recursos Humanos

El área de recursos humanos se reserva el derecho de tomar las medidas correspondientes, tales como acciones disciplinarias internas u otras que tuviera lugar si un individuo u área viola las disposiciones de estas Políticas, por negligencia o intencionalmente.

12.3.3 Seguridad Física

El área encargada de la seguridad física deberá vigilar y asegurar el cumplimiento de las cláusulas aquí mencionadas y que de acuerdo a sus funciones competan, así como su notificación a las áreas competentes para la aplicación de las medidas de sanción que estas ameriten.

1.3.4 Auditoría

El área de Auditoría será responsable de la suficiencia de la normatividad establecida por la gerencia de seguridad, además de verificar periódicamente el cumplimiento de las normas y políticas de seguridad de la información establecidas por TOPTEL y por regulaciones específicas.

1.3.5 Jurídico

El departamento Jurídico deberá proveer asesoría y seguimiento a los requisitos legales que en materia de seguridad de la información se refieren. En caso de existir una ley o acuerdos nacionales sobre la privacidad de la información que regule a alguna actividad del Negocio, ésta deberá estudiar a fondo los requerimientos legales que debe cumplir para implantar los mecanismos de control que garanticen la privacidad de la información sensible.

• **1.4 Facilidades para el procesamiento de datos**

En caso de que alguna Unidad de Negocio requiera de nuevas facilidades para el procesamiento electrónico de datos, deberá existir un proceso formal de autorización por parte de la gerencia de seguridad.

Toda nueva facilidad para el procesamiento electrónico de datos debe considerar lo siguiente:

- a. El cumplimiento de las normas y especificaciones de seguridad física, lógica y operativa definidas por TOPTEL para los centros de procesamiento de datos.
- b. La verificación previa de la funcionalidad y compatibilidad de los componentes tecnológicos críticos con otros sistemas y tecnologías existentes.
- c. La evaluación técnica para identificar nuevas vulnerabilidades en los sistemas.

• **1.5 Acceso a terceros y Outsourcing**

El acceso por parte de terceros a la información del TOPTEL debe ser controlado. El tipo de acceso, sea físico o lógico debe estar plenamente justificado y los controles para el mismo deben ser acordados y establecidos con el tercero, por medio de un contrato.

Las terceras partes que requieran trabajar por algún tiempo dentro de las instalaciones del TOPTEL deben firmar previamente un contrato de confidencialidad aprobado por el área Legal y una carta de responsabilidad por el cumplimiento de las normas institucionales de seguridad de la información de TOPTEL. Así mismo, deben recibir instrucción formal de sus obligaciones dentro de la organización.

• **1.6 Servicios de Outsourcing**

Si la Unidad de Negocio tuviera la necesidad de subcontratar los servicios de un externo para administrar, operar o controlar uno o varios de sus componentes del ambiente tecnológico productivo, deben considerarse adicionalmente los siguientes aspectos de seguridad en el contrato de servicios:

- a) Las obligaciones legales que en materia de seguridad de la información está sujeta la empresa.
- b) Los requerimientos específicos de seguridad de la Unidad de Negocio.
- c) Las responsabilidades de ambas partes en materia de seguridad de la información.
- d) Tipo de controles físicos y lógicos que se utilizarán para proteger los activos de información.
- e) Las medidas para mantener la disponibilidad de los servicios ante cualquier contingencia.

• **1.7 Contratos con terceros y Outsourcing**

Todos los contratos de servicios firmados entre la empresa y terceros deben incluir lo siguiente:

- a) Mención de la Política General de Seguridad de la Información de TOPTEL.
- b) Especificación de los niveles de servicio aceptable e inaceptable.
- c) Responsabilidades legales de ambas partes respecto a la protección de la información

- d) Derechos de propiedad intelectual, patentes y derechos de autor.
- e) Acuerdos para la transferencia de personal cuando sea apropiado.
- f) Convenio de Confidencialidad.
- g) Métodos de acceso permitidos, control y uso de cuentas y contraseñas.
- h) Proceso de autorización para acceso y privilegios de usuario.
- i) Derecho de la empresa para auditar las responsabilidades contractuales.
- j) Proceso de escalamiento y resolución de problemas.
- k) Estructura y formato de reporte y notificación.

El Área que contrate este tipo de servicios será la responsable de asegurar que se cumplan estos lineamientos. El departamento Jurídico del negocio deberá brindar asesoría al área solicitante para que se consideren los términos legales correspondientes.

2 CONTROL Y CLASIFICACION DE ACTIVOS

2.1 Responsabilidad para los activos

Como aspecto fundamental en la administración de riesgos de seguridad, las áreas de TOPTEL deben tener plenamente identificados los activos de información que maneja, su valor y su importancia.

Se entiende por activo de información crítico, cualquier información, sistema, equipo o servicio que la Unidad de Negocio considera clave para soportar su operación, metas y objetivos.

- a) Activos de Información: Bases de datos, archivos de información, documentación de los sistemas, manuales, material de capacitación, procedimientos de operación o soporte, planes de continuidad.
- b) Activos de software: Sistemas, aplicaciones, sistemas operativos, utilerías, programas fuente.
- c) Activos Físicos: Equipos de cómputo y comunicaciones, medios magnéticos (discos, cintas), equipos técnicos (aire acondicionado, fuentes de poder) mobiliario, instalaciones.
- d) Servicios: Servicios de cómputo y comunicaciones, iluminación, energía, aire acondicionado.

2.2 Clasificación de la información

Las Direcciones de TOPTEL deben clasificar su información de acuerdo a su valor y sensibilidad, esta clasificación debe realizarse de acuerdo a las necesidades que tiene el negocio de compartir o restringir la información, de sus requerimientos de seguridad en términos de confidencialidad, integridad y disponibilidad, y con base al impacto negativo que pudiera provocar al negocio en términos financieros, operativos, legales o de imagen pública cualquier abuso en el manejo de la misma.

TOPTEL ha definido el siguiente esquema para el proceso de clasificación de la información:

Restringida. Aquella información privilegiada en donde su divulgación no autorizada puede derivar en impactos financieros, legales, con clientes, con la marca o fidelidades externas. Ejemplo: Secretos comerciales, Planes Estratégicos, Estados Financieros, Datos de fusiones o adquisiciones (antes de su anuncio), Negociaciones con clientes, Desarrollo de nuevos productos o servicios, Juicios.

Confidencial. Aquella en donde su divulgación no autorizada puede derivar en impactos importantes para los negocios de TOPTEL, perdiendo principalmente ventajas competitivas. Ejemplo: Información sobre operaciones y transacciones del Negocio, Presentaciones de Consejo, información de clientes, presupuestos, nómina y compensaciones, reportes de auditoría, contraseñas.

Uso Interno. Es aquella información ordinaria de la Unidad de Negocio que apoya sus procesos internos y que no ha sido clasificada como restringida ni confidencial, por lo que puede ser conocida dentro de toda la organización. No puede ser difundida al público ni a terceros. Su divulgación no autorizada representa un impacto menor para el negocio. Ejemplo: Directorio Telefónico, Comunicados Internos, Organigramas, Manuales de procedimientos.

Pública. Es la información que ha sido autorizada expresamente para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados. Ejemplo: Propaganda, Boletines de Prensa, Informe Público de Resultados.

Por política general, toda la información que se maneja dentro de la compañía tiene carácter de CONFIDENCIAL hasta que se apruebe otro tipo de clasificación.

2.3 Etiquetado

Cada Unidad de Negocio debe contar con procedimientos formales para el adecuado etiquetado y manejo de la información, sea física o electrónica, de acuerdo al esquema de clasificación anterior.

Por cada tipo de información, debe existir un claro procedimiento en cuanto al copiado, impresión, almacenamiento, transmisión electrónica, intercambio físico y destrucción de la misma que consideren los siguientes lineamientos:

- a. Los documentos con información del tipo "restringida" deben ser controlados por medio de copias individuales perfectamente numeradas y llevar un registro de las personas que las tienen.
- b. La copia o transferencia por cualquier medio (electrónico, magnético, en papel) de información "restringida" debe estar autorizada y controlada.
- c. Todos los documentos del tipo "restringida" y "confidencial" deben conservarse bajo llave.
- d. El envío de documentos con esta clasificación, debe hacerse por medio de canales seguros de información y fácilmente trazables tales como mensajería privada, correo electrónico encriptado, entrega personal. Es importante evitar el uso del servicio postal, fax, internet o medios no controlados para su envío¹.
- e. Toda recepción de información sensible debe acusar formalmente de recibido.
- f. El envío físico de información sensible debe hacerse por medio de paquetes debidamente cerrados y que no permitan observar su contenido.
- g. Toda información que ya no sea necesaria para el negocio debe de ser eliminada, físicamente y electrónicamente, los materiales impresos deben de ser triturados o reducidos a pulpa.
- h. La información sensible debe reflejar por medio de una leyenda apropiada, la clasificación a la que pertenece, sin importar la forma o medio en la que se encuentre².

- i. La información de la compañía que se utilice para ofrecer conferencias, discursos o presentaciones abiertas debe llevar la autorización del dueño de la información y en su caso, de la Unidad de Negocio.
- j. Los dispositivos de uso para tecnologías críticas deberá de ser etiquetado incluyendo su dueño, información de contacto y propósito.

3 SEGURIDAD DEL PERSONAL

3.1 Seguridad en la definición y reclutamiento de empleados.

El área de Recursos Humanos debe asegurarse que las responsabilidades de seguridad de sus empleados estén claramente definidas, documentadas y comunicadas, incluyendo aquellas responsabilidades para la protección de activos particulares o la ejecución de ciertos procesos o servicios de seguridad.

El proceso de selección y reclutamiento de personal de nuevo ingreso debe considerar por lo menos los siguientes controles:

- Estudios socio-económicos.
- Referencias apropiadas del candidato.
- Confirmación de los niveles académicos.
- Identificación oficial.
- Revisión de antecedentes laborales.
- Examen Psicométrico.

Deberán establecerse controles adicionales para la selección y reclutamiento de posiciones críticas en el negocio o posiciones que requieran manejar información sensible, de tal forma que se reduzcan riesgos en la elección del candidato. Esta regla aplica para la contratación de personal especializado de sistemas.

Todos los empleados de las Unidades de Negocio de TOPTEL deben firmar una carta o acuerdo de confidencialidad, en el que se den por enterados de que la información de la compañía es un activo privado al que tendrán acceso en su carácter de empleados y al que se obligan a proteger de cualquier acto que pudiera atentar contra su confidencialidad, integridad y disponibilidad, aún después de romper su relación de trabajo con la Unidad de Negocio que le contrató.

Los términos y condiciones de los contratos de personal deben establecer que las responsabilidades de seguridad sobre los activos de información de la Unidad de Negocio continuarán por un periodo razonable una vez que las partes terminan su relación laboral.

3.2 Capacitación y cultura de la seguridad de la información.

Todos los empleados de las Unidades de Negocio, o en su caso, personal externo que presta algún tipo de servicio a la compañía, deben recibir el entrenamiento apropiado respecto al tema de la seguridad de la información en el que se incluya la instrucción sobre las políticas, prácticas y procedimientos vigentes, las responsabilidades y obligaciones particulares, los requerimientos legales en esta materia, la forma de minimizar riesgos y las consecuencias de no acatar la normatividad establecida.

El personal que está directamente relacionado con la administración de la seguridad deberá recibir entrenamiento especializado.

Todo empleado de TOPTEL deberá acreditar en forma regular la comprensión y entendimiento de sus obligaciones dentro de la compañía para poder ser a la

información, a través de la aplicación de los exámenes desarrollados por el área de Seguridad Informática y aplicados a través de la Inducción de RH, en las fechas que así defina y comunique.

Los resultados deberán ser calificados por RH, el empleado estará sujeto a medidas disciplinarias internas que establezca Recursos Humanos de TOPTEL de no acreditar estos exámenes.

3.3 Responsabilidades de notificación sobre incidentes

Todos los empleados y terceros que presten algún servicio dentro de la Unidad de Negocio están obligados a reportar inmediatamente las deficiencias, vulnerabilidades, fallas o violaciones de seguridad que identifiquen durante el procesamiento, almacenamiento, intercambio o disposición de los activos de información, aún y cuando se trate de una simple sospecha.

Los incidentes de seguridad pueden ser algunos de los siguientes, aunque no se limitan a ellos:

- a. Fraude y robo de activos de información o de cómputo.
- b. Divulgación, manipulación, destrucción o modificación no autorizada de la información de la compañía.
- c. Interrupción de procesos y sistemas críticos del negocio.
- d. Fallas en la seguridad de los sistemas de información.
- e. Fallas en la seguridad física de las instalaciones.
- f. Deficiencias o mal funcionamiento de los sistemas.
- g. Acceso no autorizado a los recursos de la compañía.
- h. Uso indebido de los privilegios dentro de un sistema.
- i. Propagación de virus cibernéticos o código malicioso.
- j. Intrusiones externas a la red (hackeo).
- k. Instalación de software no autorizado por la Unidad de Negocio.
- l. Uso irracional de los recursos informáticos de la Unidad de Negocio.

El reporte de incidentes de seguridad debe hacerse a través del área de Service Desk

Los reportes deberán estar lo más completo posible, aportando la mayor cantidad de evidencias a fin de facilitar la atención del mismo. Opcionalmente las personas podrán mantener el anonimato durante su reporte o denuncia.

La persona que por negligencia no reporte a tiempo un incidente de seguridad o que aproveche deficiencias de seguridad y haga mal uso de la información, será sancionada de acuerdo a la gravedad.

4 SEGURIDAD DE FISICA Y DE ENTORNO

4.1 Controles de acceso físico

El acceso físico a los edificios, instalaciones y oficinas de las Unidades de Negocio de empresa debe ser restringido y controlado por medio de las siguientes medidas:

- a. Los empleados deben registrar su entrada por medio de su gafete de identificación y portarlo siempre en un lugar visible. De no traerlo, deberá registrarse como visitante y portar el gafete correspondiente.

- b. El personal externo o visitante deberá registrarse en la recepción de la empresa y presentar su gafete de visitante al momento de ingresar a las instalaciones. También es obligatorio portarlo en un lugar visible durante su permanencia en los edificios u oficinas.
- c. Queda prohibido el ingreso a cobradores, vendedores, boleros y menores de edad que no justifiquen su presencia, así como a personal que se encuentre en estado inconveniente por efecto de estupefacientes o bebidas alcohólicas.
- d. Tanto empleados como visitantes deberán pasar por una revisión o inspección física en la zona de acceso, estando obligados a no introducir cámaras de video, de fotografía, animales, armas, equipos y objetos ostensiblemente peligrosos, así como materiales sólidos, líquidos o gaseosos que representen riesgos al personal o al patrimonio de TOPTEL.

El personal de seguridad física podrá realizar una inspección de portafolios, bolsas y bultos que ingresan a las instalaciones.

- e. Para el caso de que personal interno y externo, el ingreso de equipo de cómputo personal deberá de ser previamente autorizado. Para el caso de personal interno deberá estar autorizado por el Director del Área y por el Encargado de Seguridad o Gerente de Infraestructura. Para el caso de personal externo el área de Seguridad Física deberá de llevar una bitácora con el registro de ingreso del equipo de cómputo. En ambos casos el Encargado de Seguridad se reserva el derecho de hacer una revisión de los equipos cómputo.

Todas aquellas áreas restringidas dentro de la Unidad de Negocio deben estar identificadas y protegidas por medio de los siguientes controles:

- a. El acceso a las áreas restringidas deberá estar permitido solamente a personal autorizado, mediante mecanismos de identificación y validación de accesos.
- b. Los visitantes deberán ser registrados, tanto al momento de ingresar como al momento de salir de ella, así como ser supervisados durante su permanencia y otorgarles el acceso
- b) solamente a los lugares que autorice el responsable del área segura.

Todas las oficinas e instalaciones de TOPTEL deben cumplir con los siguientes controles:

- a. Oficinas sensibles deben evitar el acceso al público.
- b. Los equipos departamentales de fotocopiado, impresión o fax deberán estar preferentemente dentro de áreas seguras y bajo la supervisión de personal autorizado. Nunca en lugares donde se pueda comprometer la seguridad de la información.
- c. Las puertas y ventanas deben permanecer cerradas en ausencia del personal que labora en las oficinas.
- d. El uso de equipo fotográfico, de video o de audio grabación no está permitido a menos de que exista una autorización expresa de la Dirección a la cual pertenece y área de seguridad física.
- e. Las medidas de Seguridad Física e Industrial vigentes en la Unidad de Negocio.

La salida de personal de las instalaciones y oficinas de TOPTEL debe ser controlada por medio de las siguientes medidas:

- a. Los empleados deben registrar su salida por medio de su gafete de identificación.
- b. El personal externo o visitante deberá mostrar su gafete de visitante y registrar su salida del edificio.
- c. El personal de seguridad física debe asegurarse de que ninguna persona extraiga mobiliario, equipo de cómputo/electrónico, herramientas de trabajo o documentos sin la autorización formal del área responsable del bien.
- d. El personal de seguridad física podrá realizar una inspección de los portafolios, bolsas y bultos que salen de las instalaciones a fin de identificar la sustracción no autorizada de este tipo de activos.

La salida de vehículos de visitantes deberá pasar por una inspección física de parte del personal de seguridad física en la que se asegure que no llevan consigo ningún activo, equipo, material o documento propiedad de la compañía sin la autorización expresa del área responsable del bien.

Las áreas de carga y descarga deben estar controladas y de ser posible, aisladas, esto con la finalidad de evitar el acceso de personal no autorizado.

Las personas que se encuentren en áreas de espera deben ser identificadas y supervisadas.

La carga y descarga de equipo o materiales, deberá ser controlado por el área correspondiente en coordinación con el área de Prevención de Perdidas.

Se deberá de hacer uso de cámaras para vigilar las aéreas vulnerables, las cuales deben de ser auditadas y almacenadas por al menos 3 meses.

El acceso a conectores de red, puntos de acceso inalámbrico, puentes de conexión y dispositivos de mano debe de estar controlado

Se debe de contar con un registro de visitantes que sirva de bitácora de auditoría física la cual debe de mantenerse por lo menos 3 meses.

4.2 Seguridad de la infraestructura

Todos activos de información críticos que contengan información altamente confidencial deben ser ubicados y protegidos físicamente de tal forma que se reduzcan los riesgos potenciales de daño, robo o accesos no autorizados a la información.

Todos los equipos de cómputo destinados al procesamiento y almacenamiento de información deben estar ubicados dentro de un centro de cómputo que cuente con mecanismos de protección adecuados.

Las instalaciones, equipo de cómputo y accesorios que proporciona TOPTEL para el desarrollo de sus actividades deben ser conservadas y utilizadas en forma correcta.

El equipo tecnológico debe estar protegido de las fallas en el suministro de energía eléctrica.

Aquellos equipos críticos deben contar con:

- a. Múltiples fuentes de alimentación de electricidad.
- b. Fuente ininterrumpida de poder (UPS).
- c. Generador de energía de respaldo.

Los UPS y Generadores de energía de respaldo deberán ser probados y revisados periódicamente de acuerdo a las especificaciones del fabricante. Para lo cual es necesario que el área de Mantenimiento lleve una bitácora de revisiones y pruebas realizadas. Es importante que tengan los últimos 6 meses.

Los interruptores de energía eléctrica deben estar localizados cerca de las salidas de emergencia para facilitar la rápida actuación en caso de una emergencia.

Iluminación de emergencia debe ser considerada como apoyo en fallas en la energía eléctrica.

El cableado eléctrico, de datos y telefonía debe ser protegido contra cualquier intercepción o daño.

Las líneas de energía eléctrica y comunicaciones dentro de los centros de procesamiento de datos deben estar instaladas debajo del piso y sujetas a medidas adicionales de protección.

Los cables de electricidad deben separarse de los de comunicaciones a fin de evitar interferencias.

Todo el equipo e infraestructura tecnológica debe contar con programas de mantenimiento para asegurar su correcto funcionamiento y disponibilidad con el paso del tiempo.

4.3 Escritorio Limpio

Todas las personas que trabajan en TOPTEL están obligadas a cumplir con las siguientes normas de seguridad al ausentarse de su lugar de trabajo o finalizar su jornada laboral:

- a. En caso de contar con una oficina con puerta, cerrar ésta con llave.
- b. Retirar de los escritorios o lugares visibles la información sensible que haya sido utilizada sin importar el medio en que se encuentre (papel, discos, medios magnéticos) y resguardarla en gabinetes apropiados, cajones con llave o cualquier otro mueble con acceso controlado.
- c. Destruir aquella información sensible que ya no será utilizada a través de los medios adecuados para ello (trituradoras de papel, destructor de medios magnéticos, etc.).
- d. No dejar documentos con información restringida o confidencial sobre impresoras, copiadoras y fax.
- e. No utilizar la información impresa que sea confidencial o de uso restringido para reciclaje.

4.4 Retiro de activos del sitio

El mantenimiento de equipo de cómputo fuera de las instalaciones de la Unid de Negocio requiere pasar por un control previo de seguridad y visto bueno de Sistemas para la protección de la información que contiene.

La instalación y uso de equipo de cómputo o infraestructura tecnológica para el manejo de información fuera de la compañía debe ser aprobado por la Dirección del Área y por el Encargado de Seguridad o Gerente de Infraestructura.

Para estos equipos deben aplicar las mismas medidas de seguridad que las establecidas para el equipo en sitio, además de realizar una evaluación de riesgos que permita identificar medidas adicionales.

5 COMUNICACIONES Y ADMINISTRACION DE OPERACIONES

5.1 Responsabilidades operacionales

El área de Seguridad Informática debe segregar claramente las responsabilidades para el manejo y operación de las facilidades de cómputo y comunicaciones.

Las áreas responsables de la operación y administración de cómputo y comunicaciones de TOPTEL deberán desarrollar todos aquellos procedimientos operativos que se requieran para asegurar que los ambientes productivos cumplan con los requerimientos de confidencialidad, integridad y disponibilidad.

La asignación de responsabilidades dentro de las áreas de operación de cómputo y comunicaciones debe evitar el conflicto de intereses, de tal forma que nunca recaiga la responsabilidad de ambas funciones en una sola persona, que pudiera pasar por alto ciertas acciones sin que sean defectadas.

5.2 Control de Cambios

Las áreas responsables del desarrollo de sistemas y de la operación de la infraestructura de cómputo de cada Unidad de Negocio deberán definir los mecanismos de comunicación que permitan la evaluación coordinada de los impactos en los nuevos elementos tecnológicos, los nuevos desarrollos o las mejoras en los sistemas, a fin de prever lo necesario para su buen desempeño y funcionalidad.

Cualquier cambio en la infraestructura y los sistemas aplicativos deberá seguir un proceso formal que considere al menos:

- a. Contar con un modelo general de procesos que muestre sus relaciones e interfaces.
- b. Mantener un registro de los niveles de autorización para la implantación de cambios y autorización por escrito.
- c. Asegurar que los cambios son solicitados por los usuarios con esta responsabilidad.
- d. Identificar el software, información, bases de datos y hardware que se verán impactados por el cambio.
- e. Asegurar que los usuarios están conscientes del cambio antes de que se libere.
- f. Contar con un proceso preliminar en donde se identifique, pruebe y evalúe el impacto del cambio.
- g. Asegurar la documentación del cambio y los impactos en la configuración.
- h. Definir y monitorear indicadores de desempeño de los cambios, sean exitosos o fallidos.
- i. Contar con pistas de auditoría para los cambios ejecutados.
- j. Definir las ventanas de implementación y asegurar que no existe impacto en los procesos de negocio en el momento de implantación.
- k. Definición de roles, responsabilidades y métricas para el proceso.
- l. Contar con planes de retorno en caso de que los cambios no resulten exitosos.

m. Se deberá de contar con la aprobación final por escrito de los funcionarios apropiados.

5.3 Manejo de incidentes

Las áreas de Sistemas, Desarrollo, Soporte y Telecomunicaciones deberán contar con procedimientos para el manejo de incidentes en donde se consideren situaciones como la pérdida o falla de servicios, el acceso no autorizado a los sistemas, el robo de información, los errores o fallas generales de la infraestructura, la presencia de virus y en general, la violación a las medidas de seguridad de la información. Además deberá existir un proceso para el análisis de las causas que originan el incidente a fin de planear las medidas de prevención y corrección necesarias y un proceso de mejora al plan de respuesta incidentes.

Deberá existir un efectivo mecanismo de comunicación y escalamiento de incidentes para la coordinación entre las áreas involucradas, la Dirección de la Unidad de Negocio, el Comité de Seguridad de la Información y autoridades superiores pertinentes a fin de asegurar un manejo oportuno y eficaz en todas las situaciones.

5.4 Separación de ambientes de desarrollo y producción

En la medida de lo posible, los ambientes de desarrollo, pruebas y producción deben estar separados con la finalidad de reducir riesgos de accesos no autorizados o cambios accidentales a los sistemas e información del negocio.

Los siguientes controles deberán ser observados:

- a. El software de desarrollo y producción deberá ejecutarse en diferentes equipos o al menos en diferentes dominios o directorios.
- b. Los compiladores, editores y algunas otras utilerías del sistema no deben estar al alcance desde los ambientes productivos cuando no sea requerido.
- c. Los usuarios de desarrollo podrán tener acceso a los ambientes productivos solo cuando existan los controles necesarios para asegurar que se hará de forma restringida y solo para el apoyo en la situación de emergencias.
- d. Los mecanismos de registro a los ambientes de pruebas y producción deben ser diferentes, obligando a los usuarios a utilizar cuentas y contraseñas distintas.
- e. Por ningún motivo podrán usarse datos de producción, para realizar pruebas en el ambiente de prueba o desarrollo.
- f. Las responsabilidades entre los ambientes de producción, pruebas y desarrollo deberán de ser separadas.
- g. Para el caso de que el código fuente sea propiedad de TOPTEL, será necesario cargar el código dentro del repositorio definido para control de versiones.
- h. Se deberá de entregar la documentación mínima acordada respecto al desarrollo de aplicaciones.

5.5 Planeación y aceptación de sistemas

5.5.1 Planeación de la capacidad

Las áreas de Sistemas, Desarrollo, Soporte y Telecomunicaciones deben contar con un proceso formal para la planeación de la capacidad de las distintas plataformas, redes e infraestructura. Las demandas de capacidad de los equipos deben ser vigiladas de tal forma que se puedan hacer proyecciones a futuro para asegurar la disponibilidad de los requerimientos de almacenamiento y procesamiento.

Todo nuevo desarrollo debe de estar basado en prácticas de la industria e incluir normas seguridad de la información a través de todo el ciclo de desarrollo. Incluyendo:

- Hacer pruebas de todos los parches de seguridad y cambios de configuración.
- Eliminar todas las cuentas y datos de prueba, nombres de usuario y contraseñas antes de activar un sistema productivo.
- Implementar solo una función primaria por servidor.

Revisar los códigos individuales antes de poner un sistema en producción con el fin de identificar nuevas vulnerabilidades.

5.5.2 Aceptación de los sistemas

La puesta en marcha de todo sistema debe seguir un proceso formal de aceptación en el que el área responsable de la operación de infraestructura de cómputo determine bajo criterios establecidos y documentados si el sistema cumple con los estándares de calidad y seguridad apropiados para entrar al ambiente de producción.

Los requerimientos para la aceptación de un sistema deben considerar:

- Desempeño y requerimientos de capacidad de cómputo.
- Procedimientos de instalación.
- Procedimientos de retorno en caso de falla y contingencias
- Preparación para recuperación de errores y procedimientos de re-inicio y planes de contingencia para los equipos de cómputo.
- Evidencias de que la instalación del nuevo sistema no afectará negativamente a sistemas en producción, especialmente en tiempos de proceso pico.
- Entrenamiento en la operación del nuevo sistema.
- Las funcionalidades innecesarias deberán de ser eliminadas de los sistemas tales como scripts, triggers, subsistemas, file systems, etc.

5.6 Uso de equipo de cómputo

El área de Soporte Técnico e Inventarios es el área responsable de asignar, instalar, configurar y mantener el equipo de cómputo del personal la Unidad de Negocio. Queda estrictamente prohibida la instalación de equipo de cómputo, servicios o dispositivos de red sin el consentimiento del área de Inventarios.

El usuario es el responsable directo del equipo, accesorios y demás dispositivos de cómputo que le hayan sido asignados por la compañía y se obliga a mantenerlo siempre en óptimas condiciones.

El usuario que recibe un equipo de cómputo debe ser informado de la existencia de éstas políticas.

Toda la asignación de equipo de cómputo y componentes debe ser registrada en el área de Activo Fijo.

El equipo de cómputo debe ser utilizado por los usuarios única y exclusivamente para las actividades de trabajo dentro de la compañía. Queda prohibido darles un uso personal o de terceros.

El usuario no podrá cambiar la configuración o parámetros del equipo, sistema operativo o aplicaciones que le fueron instaladas por parte del área de Sistemas.

Está prohibida la instalación y uso de software no autorizado por la compañía.

El usuario no podrá mover de ubicación el equipo de cómputo asignado sin el consentimiento por escrito y/o asistencia del personal de sistemas.

El usuario no podrá abrir, alterar o extraer el equipo de cómputo o alguno de sus componentes.

Está prohibida la instalación de accesorios o componentes que no hayan sido autorizados expresamente por el área de Seguridad Informática y el área de Inventarios (modems, copiadore, unidades de respaldo, multimedia, etc).

Está prohibida la instalación de juegos.

Está prohibido almacenar archivos de música, video o fotografías que no estén justificados.

Todo cambio de accesorios debe ser llevado a cabo por personal de soporte autorizado y en el cual se incluya la actualización del resguardo de activo fijo.

Está prohibido el consumo de alimentos, bebidas y cigarras junto a los equipos de cómputo.

El usuario deberá apagar su equipo de cómputo al finalizar su jornada de trabajo. De no ser posible, al menos deberá cerrar todos los sistemas y activar el protector de pantalla con contraseña.

El usuario se obliga a reportar inmediatamente al área de soporte técnico cualquier falla o actividad anormal de su equipo. El usuario tiene prohibido reparar los daños que pudiera tener un equipo.

Está prohibido el cambio de accesorios entre equipos de cómputo (monitor, teclado, mouse, etc).

Las áreas de Sistemas, Soporte y Telecomunicaciones llevaran a cabo la desactivación de servicios y/o aplicaciones de cómputo que saturen o pongan en riesgo la red así como la operación misma del negocio (tales como chat, messenger, netmeeting, etc).

Cualquier proceso de renovación tecnológica de equipos de cómputo deberá ser planeado y anunciado oportunamente a los usuarios para que tomen sus previsiones.

Todos los equipos de cómputo de los integrantes del Comité Ejecutivo y del personal administrativo, deberán cumplir las siguientes medidas de seguridad:

- a. El nombre de la computadora debe evitar que se identifique al usuario.
- b. Contar con un dispositivo biométrico para la autenticación del usuario.
- c. Toda la información sensible del equipo debe estar encriptada.
- d. Contar con protector de pantalla con contraseña.
- e. Tener habilitado el programa antivirus corporativo.
- f. Tener habilitado un programa de protección de intrusos.
- g. Contar con el software corporativo de encriptación de correos.
- h. Contar con un software para funciones de 'personal firewall'.
- i. Contar con un mecanismo para el respaldo regular de la información.
- j. Preferentemente aislar el equipo de la red general de usuarios.
- k. Habilitar la contraseña de arranque de equipo.

El Comité de Seguridad de la Información definirá los estándares de protección de equipos de cómputo de usuarios VIP o críticos.

56.7 Anti-Virus

5.7.1 Responsabilidades de soporte

El área de Soporte es responsable de evaluar y seleccionar el software de Anti-Virus que mejor se adapte a las necesidades de TOPTEL y distribuirlo para todos los usuarios de sistemas de cómputo de TOPTEL [el software antivirus seleccionado deberá de ser capaz de generar registro de auditoría].

Los administradores del antivirus deberán de establecer una estrategia de distribución y actualización eficiente.

Los equipos de cómputo que estén conectados a la red de datos de TOPTEL deberán trabajar con las versiones actualizadas de antivirus para evitar interrupciones debido al software malicioso¹.

El área de sistemas es responsable de que asegurar que todos los usuarios del equipo de cómputo tienen conocimiento de la importancia y beneficios del antivirus y de fomentar una cultura del uso del antivirus.

Deberá existir un apropiado monitoreo de las interrupciones originados por virus, además de un monitoreo de que el software antivirus está funcionando activamente, de recibir alguna notificación o alerta el antivirus deberá de responder inmediatamente.

5.7.2 Responsabilidades de usuario

Queda prohibida cualquier actividad que intente crear o distribuir software malicioso usando la Red de datos de TOPTEL.

Cualquier interrupción por algún software malicioso o comportamiento extraño del equipo deberá ser reportado a Help Desk.

Queda prohibido que el usuario haga movimientos para detener o borrar el software de detección de virus de los equipos que TOPTEL proporcione, además de que tendrá que revisar que se encuentre instalado y activo.

Todas aquellas áreas que requieran de trabajos de proveedores o visitantes dentro de la red deberán conocer la política y adaptarse a los estándares establecidos por TOPTEL.

Los empleados que requieran de conexiones remotas privadas con equipo propio deberán contar con la versión actualizada de Anti-Virus.

Todos los usuarios de Sistemas de Computo deben obedecer las indicaciones que Sistemas de en relación al manejo de Virus.

Los usuarios de los Sistemas de cómputo son responsables de asegurarse que cualquier medio de almacenamiento introducido para fines de trabajo al TOPTEL no contiene Virus o en su caso revisarlo con el software de antivirus tan pronto como el medio de almacenamiento es introducido a las instalaciones, si no lo hace el sistema automáticamente.

5.8 Integridad y disponibilidad de información

5.8.1 Propiedad de la Información

Toda la información que se encuentra dentro de los servidores de archivos o repositorios de datos de TOPTEL es considerada a priori, de su propiedad, y debe estar sujeta a controles de acceso limitados.

La Dirección de Sistemas, como custodio de la información, debe tener identificados a sus dueños y a los usuarios, a fin de establecer los niveles de acceso requeridos. Toda la información clasificada como "Confidencial" o "Restringida" debe contar con el máximo nivel de seguridad en el control de acceso, autenticación, encriptación y no repudiación.

Deberá de implementarse un monitoreo de integridad de los archivos críticos, que alerte al personal sobre modificaciones no autorizadas y realice comparaciones de archivos al menos diariamente.

5.8.2 Respaldo de información

La Dirección de Sistemas y Desarrollo deberá realizar periódicamente un análisis de las necesidades del negocio para determinar la información crítica que debe ser respaldada y la frecuencia con que se haga.

La información de respaldos debe ser probada como mínimo dos veces al año, asegurando que es confiable para su utilización en caso de emergencia. Además los procedimientos de restauración deben ser revisados y probados para asegurar que son efectivos y que pueden ser ejecutados en el tiempo definido.

Es obligatorio que todo equipo de cómputo del personal administrativo, se apegue a los procesos de respaldo de información, donde se contempla 2 veces al mes la realización de un respaldo.

Deberá existir un proceso formal de administración y control de respaldos que permita conocer qué información está respaldada y almacenada en las bóvedas de seguridad además de tener definidas las ligas necesarias con el plan de recuperación de datos.

Al menos una copia de los respaldos de información crítica debe ser almacenada fuera de las instalaciones y bajo estrictas medidas de seguridad en la transportación, resguardo y control de acceso.

Toda la documentación de los sistemas debe ser resguardada de manera segura y controlada para permitir solo el acceso autorizado a ella.

Asegurar que este se encuentre debidamente autorizado todo traslado de información importante.

5.9 Registros de actividades en el sistema

Todas las actividades de los administradores y operadores de las distintas plataformas tecnológicas deben ser registradas electrónicamente y respaldadas. El Log de actividades debe incluir al menos:

- a. Identificación del equipo.
- b. Horario de arranque y finalización de los procesos del sistema.
- c. Errores del sistema y acciones críticas realizadas.
- d. Cuenta del operador que realizó la actividad.
- e. Se contara al menos con un mes de información

Los registros o logs de sistemas podrán ser revisados por entidades externas para validarlos contra los procedimientos operativos. Esta actividad podrá ser llevada a cabo por el área de Seguridad Informática.

5.10 Operación y administración de redes

Las áreas de Sistemas, Soporte, Desarrollo y Telecomunicaciones deben asegurarse que las responsabilidades de la operación de las redes se encuentren separadas de la operación de la infraestructura de cómputo. Es necesaria la descripción de grupos, roles, y responsabilidades para la administración lógica de los componentes de la red.

El área de Seguridad Informática debe coordinar los esfuerzos encaminados a optimizar los servicios que soportan el negocio y garantizar que se cumplan las normas de seguridad establecidas.

Las siguientes reglas aplican para el diseño, operación y administración de redes:

- a) Cada red debe proveer un nivel de seguridad acorde a la sensibilidad de los sistemas, aplicaciones y datos disponibles a través de ella.
- b) Las redes deben ser diseñadas y administradas de tal forma que la falla de cualquier elemento técnico o de seguridad conectado a ella no permita el acceso a toda la red de usuarios no autorizados.
- c) Deben existir controles de integridad para prevenir la divulgación no autorizada o la modificación de los datos mientras se encuentran en proceso de transmisión, almacenamiento o procesamiento.
- d) Los usuarios y sistemas de la red, deben estar ampliamente identificados y autenticados.
- e) Se deberá de implementar una DMZ para prohibir el acceso directo, restringir, filtrar y controlar el tráfico entrante y saliente entre redes externas y componentes del sistema con información confidencial.

- f) Las interfaces para redes externas que no pertenecen a la Unidad de Negocio se deben autorizar tomando en cuenta la necesidad que representa para las actividades laborales.
- g) Deben registrarse los accesos válidos, no autorizados y fallidos
- h) No permitir la instalación computadoras, redes o aplicaciones que comprometan la seguridad de la red.
- i) No conectar equipos que representen un puente inseguro entre una red y otra.
- j) Integrar una solución de antivirus perimetral
- k) Evitar los puntos únicos de falla
- l) Se debe de contar con un diagrama de red (alámbrica e inalámbrica) actualizado donde sean mostradas todas las conexiones a datos de extrema importancia del negocio (Por ejemplo datos de tarjetahabientes).
- m) Debe de existir una lista documentada de los servicios, puertos y protocolos necesarios para el negocio, todo puertos, servicios y protocolos que no esté en uso debe de ser deshabilitado.
- n) Todo protocolo disponible, protocolos inseguros o que representen un riesgo que no sean HTTP, SSL, SSH y VPN debe de ser justificado y documentado, incluyendo el motivo del uso y las funciones de seguridad implementadas.
- o) Deberán de definirse normas de configuración de routers.
- p) Asegurar y sincronizar los archivos de configuración de equipos de ruteo.
- q) Probar con regularidad los controles de seguridad, limitaciones, conexiones de redes (Alámbricas e inalámbricas), restricciones y dispositivos en uso para asegurar que puede ser identificado cualquier intento de uso no autorizado.
- r) Debe de ser implementado el enmascaramiento de direcciones IP para que no sean reveladas en Internet las direcciones internas de la red, utilizando tecnologías NAT o PAT.

5.10.1 Administración de tecnologías de red críticas

El área de administración de red deberá desarrollar políticas de uso y procedimientos para tecnologías críticas como son VPN o Redes Inalámbricas, en la cual deban de cumplirse los siguientes lineamientos de seguridad:

- a) El acceso deberá de estar debidamente autorizado por el Director del Área y Encargado de Seguridad y/o Gerente de Desarrollo y Base de Datos
- b) Es requerida la autenticación para el uso de la tecnología.
- c) Instalación de firewall perimetrales para controlar el tráfico al únicamente necesario para los fines del negocio.
- d) Base de datos de equipos y personal que tiene acceso a la tecnología.
- e) Usos aceptables de la tecnología.
- f) Ubicaciones aceptables en la red para estas tecnologías.
- g) Desconexión automática de sesiones por inactividad.
- h) Activación de la tecnología para terceros únicamente para el uso requerido y desactivación inmediata después del uso.
- i) Para accesos a información sensible e importante para el negocio deshabilitar el almacenamiento en discos duros locales y otros medios de almacenamiento igual que deshabilitar las funciones de cortado pegado e impresión.

5.10.2 Firewall

La comunicación entre las redes internas de la empresa con Internet, conexiones entre cualquier DMZ y la intranet o cualquier tipo de conexión con redes externas, deben tener sistemas de comprobación de identidad a través de un Firewall, y de métodos de encriptación y protección de intrusos aprobados por Comité de Seguridad de la Información.

El proceso de aprobación y prueba de todas las conexiones de red externas y cambios a la configuración del firewall debe de realizarse mediante un proceso formal de autorización.

El conjunto de reglas implementadas en los firewalls y routers deben de ser revisadas periódicamente.

La configuración del firewall debe de bloquear todo el tráfico entrante y saliente con redes y host no confiables como internet, al únicamente necesario, excepto los protocolos HTTP, SSL, SSH, VPN, protocolos utilizados por soluciones del negocio y los utilizados para la administración del sistema que estén debidamente autorizados.

La configuración del firewall debe restringir las conexiones entre servidores públicamente accesibles y cualquier componente del sistema que tenga información altamente confidencial (datos de tarjetahabientes) incluyendo cualquier conexión de redes inalámbricas. Deberá de contemplarse:

- a) Restricción del tráfico entrante de internet únicamente a direcciones IP dentro de la DMZ.
- b) Denegar que el tráfico entrante y saliente de direcciones internas pasen de internet la DMZ.
- c) Filtrado dinámico de paquetes.
- d) Las bases de datos deberá de colocarse en zonas internas de la red segregadas de la DMZ.

Se debe de realizar la instalación de firewall personal a todos los equipos que tengan conectividad directa a Internet y mediante los cuales se acceda a la red de la organización.

5.11 Administración de medios

5.11.1 Administración de medios removibles

Las áreas de Sistemas, Desarrollo, Soporte y Telecomunicaciones deberán contar con un procedimiento para la administración de medios de almacenamiento durante todo su ciclo de vida, asegurando que cuando la información de respaldo ya no sea útil se destruya de manera segura para que no se comprometan los datos.

5.11.2 Disposición de medios

Debe considerarse un procedimiento para la segura disposición, almacenamiento y destrucción de medios como documentos en papel, reportes impresos, listas de programas, datos de prueba, documentación de los sistemas, disquetes o grabaciones en casetes. Esto con el objeto de proteger tales activos de cualquier manejo inapropiado.

Este procedimiento debe considerar los siguientes controles:

- a. Etiquetado de los medios sensibles.
- b. Restricciones de acceso solo a personal autorizado.
- c. Registro de los usuarios que disponen del medio.
- d. Estricto control de almacenamiento y accesibilidad.
- e. Control de distribución.
- f. Manutención de un inventario apropiado.

5.12 Seguridad en Intercambio de información

5.12.1 Seguridad en la transportación de medios

Dado que la información es uno de los activos más importantes de la Unidad de Negocio, debe establecerse un procedimiento seguro para la transportación de esta información sensible dentro y fuera de las instalaciones de la compañía.

Como mínimo debe observarse:

- Uso de medios de transporte y distribución confiables para la entrega de documentos físicos o electrónicos sensibles.
- Uso de empaques suficientes que protejan el contenido.
- Uso de sellos para identificar posibles violaciones del paquete.
- Entrega sólo a personas autorizadas.
- Previa autorización para cualquier traslado de información

5.12.2 Seguridad en comercio electrónico

El área de Seguridad Informática de TOPTEL definirá las políticas, estándares y lineamientos de seguridad que deben ser considerados en toda solución de comercio electrónico dentro de las empresas.

Los aspectos generales que deberán estar incluidos son:

- Autenticación y autorización.
- Segregación de responsabilidades.
- Integridad de datos y transacciones.
- No repudiación y pistas de auditoría.
- Segregación de funciones.
- Confidencialidad y Privacidad de datos.
- Redundancia y alta disponibilidad.

El área de Seguridad Informática deberá certificar que todas las soluciones de comercio electrónico de TOPTEL cumplan con los controles de seguridad necesarios. Un adecuado esquema de seguridad permitirá reducir la exposición al riesgo y los impactos negativos al negocio.

5.12.3 Seguridad en correo electrónico

El servicio de correo electrónico provisto por TOPTEL debe ser utilizado única y exclusivamente para el intercambio de información relacionada con asuntos de trabajo y para el cumplimiento de los propósitos del negocio.

Toda la información recibida, transmitida y almacenada en los servidores de correo electrónico de la empresa es considerada propiedad del Negocio.

Todos los correos que salgan de los servidores de las Unidades de Negocio deben incluir la siguiente leyenda en la firma:

"Nombre del Empleado
Toptel S. de R.L. de C.V.
 Puesto / Area
 Oficina: Telefono de Oficina
 Movil: Telefono Movil

IMPORTANTE: Los documentos y archivos que se acompañan a esta transmisión contienen información confidencial la cual es legalmente secreta propiedad de Toptel. Esta información puede ser usada únicamente por el destinatario cuyo nombre aparece inserto en esta transmisión. Si usted ha recibido esta transmisión por error, notifíquenos inmediatamente por esta misma vía, y borre el archivo y sus anexos. Se hace de su conocimiento por medio de esta nota, que cualquier divulgación, copia, distribución o foma de cualquier acción derivado de la información confiada en esta transmisión, queda estrictamente prohibida, el incumplimiento de esto genera responsabilidad legal.

IMPORTANT: The documents and files contained in this transmission are Toptel ownership contains private and confidential information, which is made secret by law. This information may only be used by the desinatary whose name appears inserted in this transmission. If you have received this transmission by mistake, please notify us by the same means, and delete the files and its attachments. By this mean we let know that it is strictly forbidden any publishing, coping, distribution or any action or decision based on the information here transmitted. The non-fulfillment of this will generate legal responsibility."

Los usuarios de correo electrónico deben mantener las normas de conducta y buenas costumbres.

Está prohibido utilizar el correo electrónico para:

- Actividades económicas o de negocios personales.
- Envío de mensajes que contengan: chistes, cadenas, mensajes religiosos, actos de caridad, pornografía, imágenes, despedidas, archivos de música o videos que no correspondan a alguna actividad de su trabajo.
- Hostigamiento sexual, étnico, racial o de cualquier tipo.
- Enviar insultos, obscenidades, o comentarios despectivos.

Quien reciba de este tipo de mensajes tiene la obligación de reportarlo a la dirección de telecomunicaciones para su seguimiento, dependiendo el caso intervendrá el área de Auditoría Interna.

Está prohibido utilizar el correo electrónico de la empresa para enviar comentarios u opiniones de índole personal hacia Foros, Sitios Públicos, Empresas Privadas, Instituciones de Gobierno ya que pueden comprometer la imagen o intereses del negocio.

Los usuarios que reciban por equivocación mensajes o correos confidenciales o de uso restringido, tienen la obligación de notificar inmediatamente al remitente y eliminar el mensaje. Será sancionado cualquier abuso al retransmitir o divulgar dicha información.

Todos los archivos que viajan por correo electrónico deben ser verificados de virus para evitar la propagación de código malicioso.

Toda la información clasificada como restringida o confidencial deberá viajar cifrada por medio de los mecanismos de encriptación definidos por TOPTEL.

5.12.4 Seguridad en Información disponible al público

Toda la información que sea publicada electrónicamente deberá tener controles de seguridad que la protejan de cualquier modificación no autorizada, de tal modo que se eviten daños a la imagen y reputación del negocio.

Todos los sitios WEB de TOPTEL deberán cumplir con las leyes y regulaciones aplicables a la jurisdicción del lugar en donde se encuentran alojados. Así mismo, el área de Seguridad Informática deberá certificar que cumplen con los controles necesarios para garantizar la integridad de la información, la protección de la información sensible durante procesos de recolección de datos y las medidas de seguridad para impedir el acceso a las redes internas de la empresa.

5.12.5 Otras formas de intercambio de información

Todos los empleados están obligados a mantener estricta confidencialidad sobre los asuntos internos de la organización, sea en conversaciones formales o informales, dentro o fuera de la compañía, por teléfono o en persona.

La comunicación autorizada de temas sensibles deberá hacerse siempre en lugares privados, nunca en áreas públicas u oficinas abiertas que permita a terceros escuchar u obtener información sensible.

La información sensible que sea discutida en salas de juntas u oficinas deberá ser restringida solamente a personal autorizado, cualquier tercero deberá abandonar el lugar. La información sensible escrita en pizarrones o tableros deberá ser borrada al terminar la reunión.

6 CONTROL DE ACCESO

6.1 Requisitos del negocio para el control de acceso

Todas las personas que laboran para las Unidades de Negocio de TOPTEL, incluso terceros, deberán tener acceso sólo a la información que necesitan para el desarrollo legítimo de sus funciones y actividades dentro de la organización. La asignación de privilegios y acceso a los activos de información deben estar basados en las necesidades de negocio y aprobados por el propietario de los activos.

La Unidad de Negocio se reserva el derecho a suspender o cancelar las facultades de acceso a cualquier persona que represente riesgo en la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información.

Las reglas y derechos de acceso para cada usuario o grupo de usuarios deberán estar claramente definidos, documentados y comunicados.

La definición de las reglas de acceso debe considerar al menos:

- a. Diferenciar entre las reglas que deben estar activas siempre y las que son opcionales o condicionales

- b. Establecer reglas basándose en la premisa: "Todo deberá ser generalmente prohibido a menos que se establezca lo contrario".
- c. Todos los sistemas y aplicaciones del TOPTEL deben obligar a que los usuarios renueven sus contraseñas cada 30 días. De no permitirlo la plataforma tecnológica, debe buscarse alguna alternativa.

Cualquier intento de acceso no autorizado a los equipos, sistemas e información de la Unidad de Negocio será considerado un incidente grave, por lo que debe reportarse de inmediato al área de Seguridad Informática de la empresa y al área de Auditoría Interna.

6.2 Administración de identidades

El área responsable de la administración de accesos de usuarios de la Unidad de Negocio deberá estar claramente definida y es cual debe de establecer procedimientos formales para la asignación de identidades y facultades en los sistemas, de tal forma que se establezca un control efectivo desde el registro inicial de la cuenta hasta el momento en que requiera ser modificada, revocada o eliminada, incluyendo un procedimiento diario de revisión y mantenimiento de cuentas.

6.2.1 Registro de usuarios

No se podrá otorgar el acceso a los sistemas a ningún usuario hasta que se haya completado el proceso de autorización y registro determinado por la Dirección de Tecnología.

El proceso de registro deberá incluir por lo menos:

- a. La asignación de cuentas de identificación intransferibles para que lo identifique en sus acciones.
- b. Verificar que el usuario cuenta con la autorización del dueño de la aplicación o sistema para ingresar.
- c. Comprobación de los niveles de acceso requeridos de acuerdo a su función y objetivos del negocio.
- d. Notificación formal al usuario de sus derechos de acceso y responsabilidades.
- e. Uso de mecanismos para revocar de manera inmediata los derechos y facultades de los usuarios que cambien de rol o causan baja de la compañía.
- f. Sincronización y replicación de bases de datos para mantener consistentes las cuentas de usuarios en todas las plataformas y sistemas.
- g. Depuración periódica de cuentas inactivas y redundantes deben de ser eliminadas al menos después de 90 días de inactividad.
- h. Los sistemas que manejan información sensible nunca podrán permitir la existencia de cuentas de usuario anónimas, genéricas o creadas por defecto por el proveedor y que sean innecesarias.
- i. Cada usuario debe de tener un identificador único.
- j. Las cuentas de acceso a sistemas para proveedores externos deben de estar activas únicamente por el tiempo que sea necesario.

Las áreas de Sistemas, Desarrollo y Telecomunicaciones deberán tener establecida una convención de nombres estándar para la creación de cuentas que sea consistente en todas sus plataformas tecnológicas.

Las áreas responsables de la administración de usuarios deberán contar con un control estricto sobre la asignación y uso de privilegios de acceso a la información de la empresa el cual considere:

- a) Los privilegios asociados con cada sistema deberán estar identificados.
- b) La asignación de privilegios deberá hacerse bajo el principio del mínimo necesario.
- c) Los privilegios deberán asignarse a individuos plenamente identificados, solo en función de los requerimientos de negocio.
- d) Por ninguna razón se podrá otorgar los privilegios sin el procedimiento de autorización concluido.

6.2.2 Administración de contraseñas de usuarios

Todas las contraseñas o claves de acceso a los sistemas son consideradas información confidencial, todo usuario deberá de tener como método de autenticación una contraseña, SecureID, Certificados, llaves públicas o biométricas.

Las contraseñas representan una de las formas más comunes para validar la identidad de un usuario, por lo tanto, será necesario seguir los siguientes lineamientos:

- a) Todas las contraseñas deberán contar
 - a. Longitud mínima de 8 caracteres y máxima de 10
 - b. Contener al menos un carácter alfabético mayúscula, uno minúscula, uno numérico y un carácter especial
 - c. No contener más de tres caracteres idénticos de forma consecutiva.
 - d. No contener el identificador de usuario como contraseña.
 - e. La contraseña no deberá de ser ninguna de las 4 asignadas anteriormente.
- b) Todas las contraseñas deberán de ser almacenadas en sistemas de cómputo que cuenten con las medidas de seguridad adecuadas. Como mínimo, bajo controles de encriptación.
- c) El uso de contraseñas temporales es permitido solamente cuando el usuario se registra por primera vez, pero debe existir una forma de obligar al usuario para que lo modifique de manera inmediata una vez que fue utilizada.
- d) En caso de olvido de contraseña, el usuario podrá solicitar la restauración de la misma previa identificación y acreditación de ser el dueño de la cuenta. El sistema deberá solicitar el cambio de contraseña en la siguiente sesión del usuario.
- e) Las contraseñas nunca podrán ser asignadas por teléfono.
- f) Incluir en los contratos del personal un rubro que especifique que las contraseñas deben ser mantenidas en forma confidencial.
- g) Se debe de encriptar todas las contraseñas durante la transmisión y almacenaje, en todos los componentes del sistema.

Dado que muchos sistemas y programas embarcan valores de contraseña por defecto o contraseñas en blanco para la fácil y rápida instalación de los mismos, es necesario que sin excepción, este tipo de contraseñas sean cambiadas lo antes posible ya sea en ambientes de desarrollo o producción.

6.2.3 Revisión de los derechos de acceso

De igual forma, el área responsable de la administración de usuarios de la Unidad de Negocio deberá contar con un procedimiento de revisión periódico de privilegios y derechos de los usuarios, a fin de identificar cambios o cancelación de los mismos.

Cualquier cambio en las funciones de una persona que acceda a información del negocio, deberá verse reflejado en sus privilegios de acceso.

Los lineamientos que deberá cumplir este procedimiento son:

- a. Revisar los derechos de acceso en intervalos regulares no mayor a 6 meses.
- b. Revisar los derechos de acceso después de cualquier cambio mayor en la organización.
- c. Los privilegios especiales deberán ser revisados en intervalos no mayores a 3 meses.
- d. Involucrar al dueño del sistema y de la información para validar los resultados de la revisión.

6.3 Responsabilidades de Usuario

7.3.1 Uso de contraseñas

Todos los usuarios de los sistemas deben estar conscientes de sus responsabilidades en el uso de contraseñas así como de las siguientes prácticas para protegerlas:

- a) La contraseña es información confidencial y queda prohibido compartirla con otras personas.
- b) La contraseña no deberá ser escrita en ningún papel a menos que sea resguardado adecuadamente.
- c) Cambiar la contraseña después de sospechar que alguien más la conoce.
- d) Construir contraseñas con las siguientes características:
 - i. Deberá de estar formada de acuerdo a lo definido en el inciso de Administración de Contraseñas.
- e) Ser cambiada en intervalos de 30 días como máximo.
- f) No ser utilizado nuevamente al menos después de cuatro cambios posteriores.
- g) Cambiar la contraseña temporal asignada por los sistemas al primer registro.
- h) Considerar el uso de dispositivos biométricos o tarjetas inteligentes en los casos que sea necesario.

La persona use indebidamente su contraseña será considerado como falta de probidad haciéndose acreedor a las sanciones correspondientes.

6.3.2 Equipo desatendido

Todos los usuarios de equipo de cómputo deberán cerrar las sesiones de los sistemas y activar el protector de pantalla con contraseña cuando el equipo vaya a ser desatendido.

Cada terminal debe de tener como tiempo máximo de inactividad 15 minutos después de lo cual se bloqueara el escritorio pidiendo nuevamente la contraseña y usuario de acceso.

6.4 Control de acceso a la red

El acceso a las redes locales de la empresa debe ser proporcionado solo a usuarios autorizados y específicamente a los servicios que requiera para el cumplimiento de los requerimientos del negocio, siguiendo con el Procedimiento de Seguridad en el Acceso a la Red de Dominio.

El área responsable de la administración de redes deberá contar con un procedimiento para la autorización accesos especiales en el que se considere el visto bueno del área de Seguridad Informática.

6.4.1 Limitación de servicios

Tratándose de acceso a información sensible o crítica del negocio por medio de redes, deberá existir un control de estas conexiones y de los usuarios que las utilizan considerando los siguientes puntos:

- a. Limitar rutas de comunicaciones para evitar que los usuarios tengan acceso a servicios no autorizados.
- b. Asignación de líneas dedicadas o números telefónicos.
- c. Conexión automática de puertos a sistemas específicos.
- d. Limitación de opciones en menús y submenús.
- e. Prevenir la navegación ilimitada por internet e intranet.
- f. Realizar regularmente pruebas de penetración a lo largo de toda la ruta de posibles accesos en la red, coordinadas por el Comité de Seguridad de la Información.

6.4.2 Acceso Remoto

En caso de conexiones de tipo remoto deben existir mecanismos robustos de autenticación y transmisión segura de datos. Este servicio debe ser restringido solo a usuarios autorizados, específicamente a los recursos que requiera para el cumplimiento de los requerimientos del negocio, aplicando el principio de "mínimo privilegio".

La conexión remota a las redes de la Unidad de Negocio solo podrá hacerse mediante la infraestructura provista y por los servicios definidos por el área de comunicaciones de la empresa. Está prohibido el uso de modems en computadoras de usuarios para obtener el acceso remoto a la red, así como cualquier otro medio no autorizado por la Unidad de Negocio.

El acceso remoto para actividades de administración de sistemas, o el acceso remoto a sistemas críticos e información sensible del negocio deberá pasar por robustos controles de autenticación, de encriptación y no repudiación aprobados por el Comité de Seguridad de la Información, así como los controles mencionados en la sección anterior Limitación de Servicios, según sea requerido.

Si la Unidad de Negocio requiere proporcionar acceso remoto a terceros, deberá contar con sistemas de autenticación de nodos, habilitar controles de red para restringir el uso de servicios no necesarios y limitar los accesos por fecha y hora.

Todas las conexiones remotas que requieran acceso a la red interna de la empresa deben pasar forzosamente por un Firewall, el cual proporcione a las redes internas un nivel de seguridad acorde a la sensibilidad de los sistemas, aplicaciones e información disponible en ellas.

El acceso remoto a terceros no estará permitido a menos que exista una legítima necesidad de negocio para otorgarles el servicio. El usuario externo tendrá que cumplir con un procedimiento formal de autorización con el área de Sistemas.

Debe de ser implementado un método autenticación de 2 factores para un acceso remoto por parte de empleados, terceros o administradores usando tecnologías RADIUS o TACACS o Similar

6.4.3 Segregación de redes

En caso de requerir la extensión o expansión de las redes de datos de las empresas será necesario considerar al menos los siguientes lineamientos:

- a) Considerar la separación de dominios, redes, segmentos y grupos.
- b) Incorporar el uso de firewalls y ruteadores para evitar la propagación de tráfico no autorizado entre ellas.
Limitar la comunicación por puertos.
- c) Cada red debe proveer un nivel de seguridad acorde a la sensibilidad de los sistemas, aplicaciones y datos disponibles a través de ella.
- d) Una computadora conectada a una red no debe representar un puente inseguro entre dos o más redes.
- e) Las redes deben ser diseñadas y administradas para que la falla de cualquier elemento técnico o de seguridad conectado a ellas no permitan el acceso a toda la red de usuarios no autorizados.
- f) Deben existir controles de integridad y confidencialidad para prevenir la interceptación o modificación de los datos mientras estos se transmiten.
- g) Los usuarios y sistemas de las redes deben estar ampliamente identificados y su identidad debe ser comprobada cada vez que ingresen a ellas.
- h) El principio del "menor privilegio" debe ser utilizado al autorizarse los privilegios y métodos de entrada a las redes, subredes y sistemas a cada usuario.

Cualquier tipo de extensión, expansión o conexión con redes públicas o externas a la organización deberá ser precedida de un análisis de riesgos e impacto para determinar el nivel de seguridad requerido.

6.5 Control de acceso a sistemas operativos

El acceso a los sistemas operativos de la Unidad de Negocio debe ser restringido solo a usuarios autorizados mediante la verificación de la identidad de los mismos y de la terminal que utilizan para el acceso. Todos los accesos exitosos y fallidos deben ser registrados.

6.5.1 Identificación automática de terminales

Todos aquellos sistemas críticos deben considerar un control de identificación automática de terminales. Sobre todo si existen casos en los que solamente se deben establecer sesiones entre una localidad definida o bien una terminal específica.

6.5.2 Procedimientos de registro de sesión en terminales (Log-In)

El control mínimo que debe ser considerados en el proceso de registro de sesión de sistemas son:

- a. No desplegar identificadores del sistema o de la aplicación hasta que el acceso haya sido exitoso.

- b. Desplegar una advertencia de que el sistema sólo podrá ser utilizado por usuarios autorizados.
- c. No mostrar mensajes de ayuda durante el proceso de registro.
- d. Limitar el número de intentos a un máximo de tres, registrando los intentos fallidos, forzando un periodo de tiempo de atraso antes del siguiente intento, terminando cualquier conexión de datos e incluso bloqueando la cuenta del usuario.
- e. No indicar qué parte del registro ha sido equivocada.
- f. Desconectar y no permitir acceso después del proceso de rechazo.
- g. Limitar el tiempo mínimo y máximo que debe durar el proceso de login.
- h. Desplegar fecha y hora del último login exitoso.
- i. Para todo acceso administrativo que no se en consola, deberán de usarse tecnologías seguras como SSH, VPN o SSL/TLS

6.5.3 Identificación y autenticación de usuarios

Todo el personal que tenga acceso autorizado a los sistemas operativos de la Unidad de Negocio debe tener un identificador de usuario único con el propósito de que las actividades que realicen puedan ser rastreadas. Este identificador deberá ser intransferible.

El uso de cuentas de ADMINISTRADOR deberá estar limitado solo a personal que administra el equipo y su uso deberá ser controlado, de forma que se tenga registro de quien lo utilizó y que realizó.

6.5.4 Uso de utilerías del sistema

En función de que la mayoría de los sistemas operativos contienen herramientas de apoyo o utilerías, será necesario considerar lo siguiente:

- a) Identificar las utilerías que incluye cada sistema operativo.
- b) Restringir el uso de dichas utilerías a un número limitado de usuarios plenamente identificados.
- c) Registrar las actividades de los usuarios con las utilerías.
- d) Remover todas aquellas herramientas o utilerías que no sean necesarias o que represente un riesgo de seguridad para el sistema.

6.5.5 Desconexión de terminales por tiempo

Todas las computadoras de escritorio o terminales de alto riesgo deben ser desconectadas en forma automática después de un tiempo de inactividad para reducir las ventanas de accesos no autorizados.

6.6 Control de acceso a aplicaciones

El uso de aplicaciones y software de la Unidad de Negocio deberá estar restringido solo a personal autorizado. Para ello, deberá establecerse el siguiente control de acceso:

- a) Uso de menús para controlar y limitar el acceso a las funciones autorizadas.
- b) Controlar las capacidades de los usuarios para escritura, lectura y ejecución.
- c) Garantizar que los sistemas que manejan información sensible la muestren solamente a usuarios con el nivel de autorización apropiado.

6.7 Monitoreo de sistemas

Las áreas de Sistemas, Desarrollo, Soporte y Telecomunicaciones deberán establecer un proceso de monitoreo continuo sobre el uso de todos los sistemas, equipos de cómputo críticos, redes y comunicaciones a fin de identificar posibles accesos o actividades no autorizadas y realizar informe estadístico sobre ello.

El área responsable de monitoreo y análisis de alertas y toda información de seguridad, es el NOC (Network Operation Center) la cual deberá de ser comunicada al personal apropiado.

6.7.1 Registro de eventos

Para facilitar la tarea de monitoreo y auditoría de sistemas, equipos y redes, deberá mantenerse un adecuado registro de todas sus actividades críticas.

- a. Dar seguimiento a una transacción.
- b. Todo acceso a información altamente confidencial.
- c. Identificar actividades no permitidas dentro del sistema.
- d. Monitorear posibles brechas de seguridad.
- e. Identificar el último punto de falla del sistema.
- f. Investigación de eventos o incidentes.
- g. Identificar operaciones realizadas por usuario con privilegios de root.
- h. Todo acceso a bitácoras de auditoría.
- i. Todo intento inválido de acceso lógico.

En la medida de lo posible, estos Logs deben contener:

- a. Identificación de usuario.
- b. Identificación de la terminal o equipo del usuario (dirección IP, MAC ADDRESS).
- c. Fecha y hora de los intentos de acceso exitosos o fallidos.
- d. Fecha y hora de los eventos o transacciones críticas y de cierre de sesión.
- e. Tipo de evento.
- f. Todas las transacciones críticas.
- g. Éxito o error.

El periodo de retención de logs deberá realizarse durante un plazo de al menos un año, con un mínimo de 3 meses disponibles en línea.

Las áreas podrán ampliar este periodo de retención en función de sus propios requerimientos o regulaciones legales¹.

El área de Seguridad Informática deberá asignar a un responsable de revisar el contenido de los Logs de los sistemas, a fin de identificar eventos significativos que pudieran representar un riesgo para el negocio.

Así mismo, deberá tener identificados a los usuarios autorizados para acceder a la información de esto.

Logs. El personal de Auditoría Interna y Sistemas tener acceso a estos registros cuando sea necesario.

Los registros de auditoría deben de revisarse diariamente, las revisiones deben incluir todos los servidores que realicen funciones de seguridad, se deberá hacerse uso de software de detección de cambios para monitorear la integridad de los registros de las bitácoras².

Los registros deberán de respaldarse en un servidor centralizado o medio de respaldo difícil de alterar, que asegure su protección contra desactivaciones, modificaciones y accesos no autorizados, en el caso de las redes inalámbricas deberá de realizarse un respaldo en un servidor seguro de la red local.

6.7.2 Monitoreo de Seguridad

Dependiendo de la sensibilidad de la información y los sistemas, la Unidad de Negocio deberá considerar el uso de herramientas de monitoreo tales como:

- a) Prevención y bloqueo de intrusos en Host y Redes.
- b) Detección de vulnerabilidades en los Sistemas Operativos y sistemas.
- c) Detección de vulnerabilidades en Red.
- d) Detección de sniffing (intercepción y captura de tráfico).
- e) Pruebas de penetración de la infraestructura de red y aplicaciones.
- f) Verificación de integridad de archivos críticos.
- h) Uso de sistemas de detección de intrusiones.

Se deberá de contar con un proceso anual de identificación de amenazas y vulnerabilidades, el resultado de dicho proceso deberá de ser una evaluación formal de riesgos.

6.7.3 Sincronización de Reloj

Todos los servidores y equipos de comunicaciones deben tener perfectamente sincronizados los relojes para asegurar la precisión de los logs de auditoría, que pueden ser requeridos para investigaciones o como evidencia en situaciones particulares.

6.8 Cómputo móvil

El área de Seguridad Informática deberá documentar en un procedimiento, las bases para la asignación de equipo portátil a los empleados. Así mismo, deberá hacer cumplir los siguientes controles:

- a) Uso de contraseñas de arranque.
- b) Uso de candados físicos cuando aplique.
- c) Encriptación de información sensible.
- d) Instalación de aplicaciones corporativas de uso autorizado.
- e) Uso de software con funciones de firewall personal.
- f) Programa antivirus autorizado.
- g) Procedimiento de respaldo frecuente de información.
- h) Capacitación sobre el uso de equipo móvil.
- i) Procedimiento a seguir en caso de robo o extravío.

En caso de viaje deben tomarse las precauciones necesarias para evitar que el equipo pueda ser robado o dañado. En los viajes por avión, autobús, tren o algún otro medio público, los equipos portátiles deben viajar como equipaje de mano junto al usuario, y no documentarse como carga o equipaje. No dejar a la vista ningún objeto que identifique al equipo como propiedad de la empresa.

6.8.1 Trabajo en casa

En caso de que los ejecutivos de la Unidad de Negocio o empleados autorizados requieran contar con equipo de cómputo en casa para el desarrollo de sus funciones, deberán considerarse los mismos controles de seguridad que los definidos para equipos dentro de la empresa, además de llevar a cabo un análisis de riesgos de seguridad que permita identificar algunos controles de protección adicionales. **DE SISTEMAS**

El área responsable del Desarrollo de Sistemas debe asegurar que todas las actividades relacionadas con el desarrollo y mantenimiento de sistemas de información, consideren la administración de los riesgos de seguridad y el apego a las normas de seguridad definidas por TOPTEL.

7 DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

8.1 Requerimientos de seguridad de sistemas

Los controles de seguridad son sustancialmente más efectivos y menos costosos si son incluidos en las aplicaciones desde el momento de su especificación y diseño. Todos los requerimientos de seguridad, incluyendo las necesidades de procesamiento de información sensible, de alta disponibilidad y de respaldo, deben ser identificados en la fase de inicio de un proyecto, justificadas, acordadas y documentadas con los usuarios, como parte del plan del proyecto de desarrollo del sistema de información.

Los requerimientos de seguridad deben ser congruentes con el valor de los activos de información.

Las áreas de Sistemas, Desarrollo, Soporte, Finanzas, Desarrollo Web y Telecomunicaciones deberán tomar en cuenta estas mismas consideraciones cuando se trate de la evaluación de software comercial para aplicaciones de Negocio.

7.1.1 Especificaciones de Seguridad en la etapa de análisis

Durante esta fase deberán cumplirse los siguientes lineamientos:

- a. Los requerimientos funcionales, de datos, de control interno y de seguridad deben estar documentados.
- b. Identificar el tipo de información que manejará el sistema.
- c. Desarrollar una matriz de roles y perfiles para el control de accesos en donde se definan los diferentes niveles de acceso de los usuarios del sistema, administradores.
- d. Identifica y documenta el origen de datos de entrada-salida y establecer la relación con otros sistemas.
- e. La información que sea considerada como crítica deberá ser cifrada para asegurar su confidencialidad.
- f. Definir la criticidad de la aplicación, el tiempo mínimo permitido para la recuperación.
- g. Definir esquemas de respaldo para los datos, el código fuente y todo el entorno de la aplicación.
- h. Definir necesidades de auditoría para el registro accesos y transacciones.

7.1.2 Especificaciones de Seguridad en la etapa de diseño

El área de Desarrollo debe elaborar un plan de capacidades de infraestructura e informarlo oportunamente a la Gerencia adecuada para planear y prevenir la existencia de nuevos requerimientos.

Los requerimientos de Hardware, Software y Comunicaciones deben quedar claramente especificados y ser compatibles con la arquitectura tecnológica definida por la empresa. Los requerimientos de seguridad definidos durante la etapa de análisis deben ser incorporados en el diseño.

7.1.3 Desarrollo de Sistemas por parte de terceros

Cuando el desarrollo de un sistema de la Unidad de Negocio sea delegado a un tercero, deberá establecerse un contrato de servicios formal en el que se estipule que:

- La propiedad intelectual y la propiedad del código es de Topfel.
- La calidad del producto final será verificada por el área usuaria de la aplicación.
- El área usuaria de la aplicación firmará una carta de aceptación.
- El derecho de auditar las actividades del desarrollador externo.

7.2 Seguridad en las aplicaciones

7.2.1 Autenticación

Todo sistema debe verificar y autenticar la identidad de los usuarios antes de concederles cualquier tipo de acceso, de tal forma que se proteja a la información cualquier manejo no autorizado que pudiera causar impactos negativos al negocio.

El método de autenticación que se adopte debe garantizar que:

- El repositorio de IDs, perfiles y contraseñas para la autenticación de usuarios se encuentre protegida de cualquier intento de acceso indebido o corrupción y cuente con las pistas de auditoría necesarias.
- Cualquier cambio en el repositorio de IDs, perfiles y contraseñas sea autorizado por una fuente legítima e identificada.
- Las contraseñas deberán de estar encriptadas desde su transmisión y en su almacenaje.
- En aplicaciones Web el uso de credenciales de cuenta y cookies de sesión.
- Manejo apropiado de error de inicio de sesión.

Los sistemas deben ser construidos para que no muestre en ningún momento la contraseña que es tecleada, debiendo aparecer en su lugar asteriscos o cualquier otro carácter.

Todos los sistemas desarrollados para el Negocio deben obligar a que los usuarios renueven sus contraseñas cada 30 días. De no permitirlo la plataforma tecnológica, deberá buscarse alguna alternativa.

7.2.2 Autorización

Todo sistema debe estar basado en un estricto control de autorización y asignación de privilegios para el acceso a registros, bases de datos e información.

Los perfiles de los usuarios con sus privilegios y facultades sobre los sistemas deben ser creados, mantenidos y asignados bajo un proceso formal de autorización.

Ningún usuario podrá cambiar por sí solo sus permisos, privilegios y facultades para el acceso a los sistemas.

Cualquier cambio en los perfiles de privilegios de los usuarios debe ser registrado y notificado de inmediato al dueño del sistema.

7.2.3 Mensajes de advertencia

Todos los sistemas deben desplegar un mensaje de advertencia antes de conceder el acceso a los usuarios que informe que su uso es restringido y solo para personal autorizado. Se sugiere la leyenda:

ADVERTENCIA: Acceso permitido solo a usuarios autorizados. Las actividades dentro del sistema serán supervisadas, cualquier uso inapropiado será sancionado.

Tratándose del acceso a las aplicaciones a través del portal corporativo, este mensaje debe mostrarse antes de que el usuario se firme al área de trabajo.

7.2.4 Validación de datos de entrada

Todos los datos de entrada de los sistemas deberán ser validados para garantizar que son correctos y apropiados.

La validación de entrada de datos debe verificar al menos que:

- a. Los valores de entrada cumplan con los rangos de valor permitidos.
- b. No existan caracteres inválidos.
- c. No existan datos incompletos.
- d. Se controle el volumen de datos.

De igual forma, el sistema deberá contar con rutinas para la detección y notificación de errores en el ingreso de datos.

7.2.5 Procesamiento de datos

Todos los sistemas deberán contar con mecanismos para verificar que el procesamiento de datos se realice libre de errores. Estos mecanismos deben incluir la identificación y control de funciones de borrado y modificación de datos dentro del programa, rutinas para restablecer apropiadamente el sistema después de una falla general sin que se afecte la integridad de los datos y la manera de evitar que procesos aledaños impacte el procesamiento de los datos del programa.

7.2.6 Validación de datos de salida

La salida de datos de una aplicación deberá ser igualmente validada para garantizar que después de su procesamiento son correctos y exactos.

7.3 Controles Criptográfico

7.3.1 Encriptación (Cifrado)

Toda la información sensible (ej. Información de tarjetahabientes) que vaya a ser utilizada por un sistema deberá ser cifrada durante su transmisión y almacenamiento. El uso de controles criptográficos deberá ser certificado por el área de sistemas para asegurar que cumpla con los estándares definidos para TOPTEL.

Si se está usando encriptación de disco, el acceso lógico debe de ser administrado separadamente del control de acceso del sistema operativo nativo.

La información confidencial transmitida a través de internet debe de ser encriptada usando criptografía y técnicas de encriptación de alta seguridad (al menos 128 bits) como SSL, PPTP, IPSEC.

7.3.2 Enmascaramiento de datos

La información altamente confidencial debe de ser enmascarada parcial o totalmente cuando sea desplegada en pantalla, la cual únicamente deberá de ser mostrada en su totalidad para el personal o entidad que debido a sus funciones lo requiera.

7.3.3 Firmas Digitales

En aquellos sistemas críticos del Negocio será necesario considerar el uso de firmas digitales para garantizar la autenticidad e integridad de las transacciones y documentos electrónicos.

De igual forma, el uso de estos controles deberá ser certificado por Sistemas para asegurar que cumpla con los estándares definidos para TOPTEL.

7.3.4 No repudiación

Todas las aplicaciones que manejen información sensible deberán registrar la identidad del usuario que realiza transacciones, procesos específicos y actividades significativas dentro de los sistemas a fin de contar con evidencias y elementos probatorios para deslindar responsabilidades en caso de violaciones de seguridad o malos manejos con la información. El objetivo es evitar que los usuarios nieguen sus actos.

7.3.5 Administración de llaves

El manejo de llaves de encriptación debe estar controlado de tal forma que se mantengan en secreto y solamente al alcance de sus dueños. Seguridad Informática certificará el uso de técnicas de llaves públicas y privadas. Tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- El control de llaves deberá considerar un procedimiento adecuado para la generación, distribución, revocación, almacenamiento y destrucción de llaves.
- Proteger las llaves del cifrado usadas para el cifrado de los datos altamente confidenciales (tarjetahabientes) contra acceso y uso erróneo.
- Restringir el acceso a las llaves al menor número de guardianes necesarios.

- d. Almacenar las llaves con seguridad en las pocas ubicaciones y formatos posibles.
- e. Control dual de claves.
- f. Prevención de sustitución no autorizada de claves.
- g. Reemplazo de claves en caso de sospecha de que su seguridad ha sido comprometida.
- h. Uso de documentos donde se acepte y comprometa a custodiar las claves.

7.4 Seguridad en procesos de soporte

Control de software en producción

El área de sistemas y soporte debe asegurarse que todos los componentes de sistemas y software cuenten con los parches de seguridad y actualizaciones más recientes proporcionados por los proveedores, los parámetros de seguridad deberán de estar debidamente configurados para evitar el uso indebido¹.

La instalación de software, actualización de librerías o parches debe seguir los siguientes controles:

- a. Hacerse solamente por personal autorizado.
- b. Analizar el impacto sobre la infraestructura existente.
- c. Probar todo el código ejecutable antes de ser instalado en producción.
- d. Llevar un registro de auditoría.
- e. Mantener las versiones previas del software.
- f. Considerar el soporte técnico directo de los fabricantes o proveedores.
- g. Contar con un procedimiento de reversa en caso de fallas.
- h. Los parches relevantes de seguridad deberán de instalarse en un plazo de un mes de la fecha en la cual fue puesta a disposición.

Datos de prueba

Los datos de prueba deben ser controlados y protegidos. El uso de los datos de producción está prohibido para su utilización dentro de ambientes de prueba. Todos los datos, cuentas, usuarios, contraseñas (passwords) y cuentas aplicativos de prueba deben ser borrados en su totalidad antes de migrar al ambiente de producción.

Antes de mover cualquier software al ambiente de producción, debe borrarse todos los accesos especiales y sus privilegios a todos los programadores y el grupo técnico en caso de ser requeridos en producción deberán solicitarlos por los canales apropiados.

En todos los sistemas sus pruebas de aceptación deben de usar datos muy parecidos en lo posible a los datos productivos.

Todos los sistemas deben ser probados en contra de vulnerabilidades antes de ser puestos en producción. Los códigos individuales de clientes de igual manera deberán de revisarse para identificar vulnerabilidades de codificación.

El ambiente de pruebas debe tener seguridad y controles de accesos iguales al ambiente productivo y por los cuales las pruebas deben ser conducidas.

8 CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES DEL NEGOCIO

8.1 Responsabilidades

La Dirección deberá nombrar a un responsable de alto nivel para la administración de la continuidad del negocio en caso de un desastre o falla mayor.

El responsable deberá considerar lo siguiente:

- a. Entender los riesgos del negocio, su probabilidad e impacto.
- b. Identificar la prioridad que tienen los procesos críticos del negocio.
- c. Coordinar esfuerzos de todas las áreas operativas y de soporte.
- d. Formular y documentar la estrategia del DRP, alineada con objetivos y prioridades del negocio.
- e. Formular y documentar los planes de continuidad alineados con la estrategia de recuperación.
- f. Realizar pruebas y actualizaciones del proceso, los planes y los procedimientos de continuidad.
- g. Considerar la compra de seguros como parte del plan de continuidad de negocios.

El administrador del plan de continuidad debe considerar una estrecha comunicación con las áreas operativas, tecnológicas, personal de Seguridad Física y Protección Civil de la empresa y el Comité de Seguridad de la Información de TOPTEL.

8.2 Análisis de Impacto

Es indispensable llevar a cabo un Análisis de Impacto al Negocio a partir del cual se identifiquen los eventos que pueden causar interrupciones a los procesos de negocio y los requerimientos de recuperación en función de las prioridades del negocio y del impacto que pudieran provocar.

Estas actividades deben ser realizadas con la participación activa de los dueños de los procesos y recursos de negocio. Esta evaluación considera todos los procesos de negocio y no está limitado solo a las áreas de tecnologías de información.

Dependiendo de los resultados de análisis de riesgos, se deberá desarrollar un plan estratégico para la administración de la continuidad en el negocio. Una vez que este plan ha sido creado y revisado, la Vice-Presidencia deberá hacer explícito su consentimiento y aprobación para su desarrollo.

8.3 Documentación e implantación del plan de continuidad

Los planes deberán ser desarrollados para mantener o restaurar la operación de las actividades críticas del negocio en las escalas de tiempo requeridas después de que se haya presentado una interrupción, falla o desastre. El proceso de planeación de la continuidad del negocio debe considerar:

- a. Identificación y acuerdo de todas las responsabilidades y procedimientos de emergencia.
- b. Implantación de los procedimientos de emergencia necesarios para la recuperación y la restauración en las escalas de tiempo requeridas. Es necesario considerar el análisis de dependencias que el negocio tiene con el exterior y los proveedores de servicios.
- c. Documentación y formalización de los procesos y los procedimientos.

- d. Directorio de datos de personal clave que incluya al menos teléfono, celular, radio localizador,
- e. Educación apropiada del personal con responsabilidades en los procedimientos y procesos incluyendo administración de crisis.
- f. Prueba y actualización de los planes.

Marco de referencia para el plan de continuidad del negocio

La empresa deberá desarrollar y mantener un marco de referencia que garantice que los planes de continuidad son consistentes, que las prioridades son las adecuadas y los planes reciben mantenimiento.

La estructura para todo Plan de Continuidad de Negocio debe considerar lo siguiente:

- a. Las condiciones para activar los planes de continuidad y la descripción de los procesos a seguir.
- b. Procedimientos de emergencia que describan las acciones a ser ejecutadas después de un incidente que pone en peligro la operación del negocio o la integridad de las personas. Esto debe incluir los acuerdos necesarios para comunicación con entidades gubernamentales y servicios de emergencia tales como policía, bomberos, cruz roja.
- c. Procedimientos que describan las actividades necesarias para mover la operación de los procesos críticos del negocio y los servicios de soporte a localidades alternas, así como procedimientos para reactivar la operación en los tiempos requeridos.
- d. Procedimientos que describan las actividades necesarias para regresar a la operación normal.
- e. Programa de mantenimiento que especifique cuándo y cómo se probará el plan.
- f. Actividades de concienciación y educación diseñadas para generar el entendimiento de los procesos de continuidad del negocio y asegurar que el proceso continúe siendo efectivo.
- g. Las responsabilidades de los individuos sobre la ejecución de cada componente del plan.

Cada plan debe tener un dueño específico. Los procedimientos de emergencia, de restauración de los servicios y restauración formal de la operación deberá ser responsabilidad de los dueños de los procesos y recursos del negocio. La restauración en localidades de los servicios de soporte técnico, procesamiento de información y comunicaciones, deberán ser acordada con los proveedores de servicios de tecnología.

8.4 Prueba y mantenimiento

Los planes de recuperación deben ser probados periódicamente, al menos una vez a año para identificar posibles fallas, suposiciones inciertas, cambios en responsabilidad nuevos requerimientos o regulaciones especiales.

La planeación de las pruebas deberá incluir:

- a. Cómo y cuándo se probarán los elementos de los planes de recuperación.
- b. Simulaciones para entrenar a la gente en situaciones de crisis.
- c. Pruebas de recuperación técnicas para verificar que los sistemas serán restaurados de forma efectiva.

- d. Pruebas de recuperación de los sistemas críticos de la empresa en sitios alternos.
- e. Pruebas integrales para verificar que la organización, personal, equipo, facilidades y procesos pueden ser coordinados en forma adecuada.
- f. Participación del área de Seguridad Física y Protección Civil de la empresa.

Cada año, los responsables de los sistemas y procesos críticos de cada negocio deberán reevaluar su grado de criticidad e importancia, a fin de ajustar oportunamente los planes de continuidad existentes.

9 REQUERIMIENTOS LEGALES

Las operaciones de cada Unidad de Negocio, el manejo de la información, el uso de sistemas y tecnologías, así como la conducta de sus empleados deben garantizar que se cumplan en todo momento los requerimientos de seguridad establecidos por TOPTEL, contratos o leyes vigentes.

9.1 Cumplimiento Legal

La empresa deberá tener perfectamente identificados y documentados los requisitos legales que en materia de seguridad de la información debe cumplir. Los controles específicos y las responsabilidades individuales para atender las obligaciones deben ser definidos y documentados también.

El departamento Jurídico deberá proveer asesoría en la identificación de estas obligaciones legales.

Derechos de propiedad intelectual de la empresa

Todos los empleados de TOPTEL deberán ceder los derechos de autor y la propiedad intelectual de los desarrollos, inventos y productos que hayan generado para la empresa como personal empleado.

TOPTEL a través de su departamento jurídico o del personal facultado de Sistemas, deberá tramitar ante el Instituto Nacional de Propiedad Intelectual (INPI) y ante las autoridades competentes, el registro de propiedad de todo sistema, aplicación o software que sea desarrollado internamente, a fin de prevenir cualquier uso indebido de los derechos del mismo que pudiera afectar los intereses de la empresa.

Del software de terceros

Los siguientes controles deberán ser considerados para proteger la propiedad intelectual del software comercial de terceros:

- a) Está prohibido el uso de software no autorizado por la área de Seguridad Informática. Para ello se determinará el software autorizado para uso dentro de la organización y las acciones disciplinarias por incumplimiento.
- b) El área de inventarios deberá mantener un inventario completo del software autorizado, conservar las licencias de uso, las facturas, los discos originales y manuales.
- c) Deberá contar con mecanismos para controlar el uso de licencias, de tal forma que se impida la instalación de un número mayor al permitido.
- d) Ejecutar auditorías para verificar que solo se está utilizando software autorizado

Protección de los registros clave de la organización

Para cumplir con estatutos legales de protección de los datos es necesario considerar lo siguiente:

- a. Definir los lineamientos para la retención de la información, su almacenamiento, manejo y disposición.
- b. Definir un programa de retención de la información en donde se identifiquen los tipos de registro esenciales y periodos durante los cuales la información deberá ser almacenada.
- c. Mantener un inventario de recursos de información clave.
- d. Implantar los controles apropiados para proteger lo registros de información clave de cualquier posibilidad de pérdida, destrucción y falsificación.

Protección de los datos y privacidad de la información

En caso de que exista una ley o acuerdos nacionales sobre la privacidad de la información que regule a alguna actividad del Negocio, ésta deberá estudiar a fondo los requerimientos legales que debe cumplir para implantar los mecanismos de control que garanticen la privacidad de la información sensible que custodia de clientes o terceros.

El departamento Jurídico de la empresa deberá brindar asesoría en la interpretación de las obligaciones legales en esta materia.

Regulación de controles criptográficos

En caso de aplicar algún acuerdo, ley, regulación para controlar el uso de herramientas de criptografía, considerar los términos para la importación y exportación de hardware y software de este tipo.

Recolección de Evidencias

Con base a las bitácoras de los Sistemas contar con la evidencia suficiente para soportar acciones disciplinarias o legales en contra de alguna persona u organización.

El área de Auditoría Interna será la responsable de la investigación deberá determinar la suficiencia y admisibilidad de la evidencia, es decir, que se conozca bajo que condiciones puede ser utilizada y bajo que controles se puede demostrar que la recolección y análisis de la misma ha sido adecuada.

9.2 Revisiones de Seguridad y revisión técnica**Cumplimiento de la política de seguridad**

El área de Auditoría Interna de TOPTEL deberá definir los esquemas de revisión formales en el que se abarquen a ciertas áreas, personas y sistemas de la organización de manera continua y oportuna.

El auditor interno deberá vigilar el cumplimiento y suficiencia de la normatividad establecida por la Dirección de Sistemas, así como de informar a la Vice-Presidencia los resultados de sus auditorías.

Revisión Técnica

Todos los sistemas y aplicaciones críticas, deberán ser revisados en forma periódica para verificar que cumplen con las políticas, prácticas y lineamientos de seguridad dictados por TOPTEL y la normatividad externa que en esta materia estuviera regulando a la empresa.

La revisión técnica deberá considerar a todos los elementos tecnológicos de sistemas tales como sistemas operativos, aplicaciones, software comercial, bases de datos, dispositivos de redes y comunicaciones, servidores, computadoras de escritorio, etc. y podrá hacerse con el apoyo de herramientas de penetración y análisis de vulnerabilidades, siempre y cuando no se comprometa la seguridad y la operación de los sistemas e información del Negocio.

La persona que intente ejecutar sin previa autorización este tipo de actividades será castigada de acuerdo a la gravedad de la falta.

Todas las herramientas que se utilicen para estos fines deberán estar plenamente identificadas y resguardadas para evitar cualquier mal uso.

9.3 Consideraciones sobre las evaluaciones de riesgo

El área de Seguridad Informática deberá ejecutar periódicamente evaluaciones y análisis de riesgos de seguridad en los procesos operativos, infraestructura y comportamiento de personal de las diferentes áreas, funciones o servicios de las Unidades de Negocio, a fin de identificar, evaluar, medir y valorar nuevos o existentes riesgos de seguridad a los que están expuestas.

Los resultados de este análisis deberán ser presentados a la Dirección y Gerencias para que se definan las estrategias y medidas de protección más adecuadas.

Todas las áreas y personal de la empresa que sean objeto de esta revisión deben proporcionar al área de Seguridad Informática los elementos suficientes para desarrollar una evaluación completa y oportuna.

Seguridad Informática deberá informar al área evaluada la metodología que utilizará para el análisis.

6. Sanciones

El incumplimiento de la política tendrá como resultado la aplicación de diversas sanciones, dependiendo de la magnitud y característica del aspecto no cumplido una vez verificado, a través de la aplicación de la Política de Sanciones.

Todos estos requerimientos podrán ser modificados o eliminados a solicitud expresa de LA CONVOCANTE.

DE LA TRANSICIÓN Y/O MIGRACIÓN DE LOS SERVICIOS

2.13 El Prestador del Servicio deberá proporcionar un **plan de transición y/o migración para el inicio de los servicios que prestará** el Prestador del servicio de servicio, con motivo de la celebración del contrato específico correspondiente, en cual deberá detallar las actividades a efectuar. En este caso, el Prestador del Servicio será el responsable

seguimiento y éxito de la pruebas de integración de todos dispositivos, sistemas y productos de entrega del servicio que se requieran.

243.1 El Prestador del Servicio de servicio deberá proporcionar un **plan de transferencia y/o migración para la conclusión de los servicios que hubiere prestado**, en el cual deberá detallar las actividades a efectuar previo al término de vigencia del contrato específico.

2.13.2 El Prestador del Servicio de servicio deberá colaborar y facilitar las labores de **transferencia/migración de los servicios incluyendo los números 01-800**, e quien LA CONVOCANTE designen en un plazo no mayor a 30 días naturales anteriores a la finalización de la vigencia del contrato.

2.13.3 El Prestador del Servicio de servicio deberá designar de **personal necesario para integrarse al grupo de trabajo** que se constituya con el personal que determine LA CONVOCANTE, a efecto de cumplir los objetivos de la transición y/o migración del servicio.

TOPTTEL designará al personal necesario para integrarse al grupo de trabajo que se constituya con el personal que determine LA CONVOCANTE, a efecto de cumplir los objetivos de la transición y/o migración del servicio.

2.14 El Prestador del Servicio de servicio está obligado a entregar todas las bases de datos generadas y utilizadas para la prestación de los servicios, cuya propiedad y derechos de uso le pertenecen exclusivamente de LA CONVOCANTE según corresponda, razón por la cual, el Prestador del servicio se obliga a utilizarlas exclusivamente para la prestación de los mismos, así como guardar la confidencialidad de dichas bases de datos, 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 y entrega el día último de la vigencia del contrato.

TOPTTEL entregará todas las bases de datos generadas y utilizadas para la prestación de los servicios, cuya propiedad y derechos de uso le pertenecen exclusivamente de LA CONVOCANTE según corresponda, razón por la cual, el Prestador del servicio se obliga a utilizarlas exclusivamente para la prestación de los mismos, así como guardar la confidencialidad de dichas bases de datos, 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 y entrega el día último de la vigencia del contrato. DE LOS AGENTES

2.15 LA CONVOCANTE requiere al Prestador del Servicio que los agentes cuenten con alguno de los siguientes perfiles para la prestación del servicio.

TOPTTEL garantiza a la convocante que el personal asignado para prestar el Servicio contarán con los siguientes perfiles para la prestación del servicio.

2.15.1 Básico o Estándar: No aplica

2.15.2. Especializado

a) Estudios: CGSNE: Mínimo nivel medio superior concluido y PROFEDET Ser pasantes de derecho o al menos contar con sexto semestre terminado de la carrera de derecho, y

experiencia de al menos 1 año en materia laboral, para cumplir con este punto, el Prestador del Servicio deberá comprobar con la documentación oficial correspondiente.

b) Aptitudes de Comunicación: Habilidades de comunicación oral y escrita (comunicación fluida, buena dicción y facilidad de palabra); uso apropiado de la gramática; uso apropiado del lenguaje y calidad de la voz como herramienta para interactuar (Modulación, tono, ritmo).

c) Aptitudes y actitudes de servicio: Excelente actitud de servicio; calidad en la atención al usuario; manejo del estrés y manejo de lenguaje ciudadano, comunicación efectiva, control de llamada, orientación al cliente, etiqueta telefónica, escucha activa, apego a normas y procedimientos, así como empatía.

d) Aptitudes de Gestión: Capacidad de organización, análisis y síntesis, y resolución de conflictos y problemas.

e) Conocimientos técnicos: Manejo de herramientas de comunicación y cómputo (incluyendo programas de capacitación, manejo de foros, chats y conferencias en línea).

f) Conocimientos y habilidades específicas: excelente ortografía, conocimientos generales en materia de equidad de género, derechos laborales y no discriminación.

Agentes: tendrán la responsabilidad primordial de brindar un servicio de excelencia en cada interacción atendida, identificando claramente los requerimientos de los usuarios y atendiéndolos con base en ellos, debiendo garantizar el correcto manejo de la Información del grupo de trabajo que atiende; ya que el no atender a un usuario de acuerdo con los niveles de servicio requeridos, será causa de que deje de prestar sus servicios.

Los agentes deberán tener experiencia en atención a quejas y asesoría a usuarios y estar capacitados en un esquema especializado de atención, que comprenda desde la inducción, manejo de objeciones y etiqueta telefónica, hasta el dominio de la aplicación informática propiedad de LA CONVOCANTE para el registro de la información. Mediante un sistema de evaluación se asegurará que el personal domine la información que brinda y será monitoreado en sitio o en forma remota y en tiempo real por personal que designe LA CONVOCANTE, quien avalará la calidad del servicio recibido.

Manual del Sistema de Gestión de Calidad Integrado "CAPACITACION"

E-LEARNING EN RRHH

1.0.- PROPÓSITO

Este documento tiene por objeto el describir, la forma en la que el personal es capacitado a través de la plataforma E-Learning.

2.0.- ALCANCE, CAMPO DE APLICACIÓN,

Todos los puestos de la organización.

3.0.- OBJETIVO GENERAL

Dicho documento tiene por objetivo describir el valor agregado que aporta la herramienta E-LEARNING a los procesos de capacitación.

4.0.- PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO
Levantamiento D.N.C	<ul style="list-style-type: none"> Formato DNC
Inducción y Mejora continúa	<ul style="list-style-type: none"> Formato de Solicitud de capacitación Formato de lista de asistencia de capacitación Formato de evaluación de capacitación (Este se obtiene ya con la información de campaña) Formato de liberación de personal Formato de evaluación del instructor
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> Sistema E-LEARNING

5.0.- VOCABULARIO

DNC	Es aquel documento en donde el responsable del área evalúa a su personal a cargo, con base a las diferentes funciones, objetivos, resultados y competencias requeridas por el puesto
Coordinador de capacitación	Colaborador interno que dirige las actividades y cursos de capacitación que requieran ser desarrollados y difundidos por los instructores.
Instructor de capacitación	Colaborador interno que imparte
Cognitivas Competencias)	(Son todas aquellas competencias del área cognitiva de la persona tales como: Coaching, Liderazgo, Inteligencia Emocional, Tolerancia a la frustración, Pensamiento Analítico)
Logro y Acción (Habilidades/Skills)	Son todas aquellas competencias del área funcional de la persona tales como: (Trabajo en Equipo, Servicio, Atención a Clientes, Resolución de Problemas, Planeación Estratégica)
Indicadores	Índice de medición de una actividad en forma de datos numéricos
E-LEARNING	Sistema de capacitación en línea.

6.0.- AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Gerencia de capacitación y/o a quien designe.

7.0.- DECLARACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO

TOPTel. Cuenta con personal capacitado y con una amplia preparación en diferentes disciplinas, por su experiencia, sabe cómo implementar y administrar Centros de Atención Telefónica, así como Centros de Interacción con Clientes, generando soluciones a

distancia con la mayor eficiencia teniendo el personal especializado para la atención de llamadas de información, promoción y asesoría.

También cuenta con la posibilidad de calificar a los agentes de servicio, durante y posterior a la capacitación, asegurando que el personal cumple con los requisitos necesarios para la atención telefónica. Además de contar con el área de formación y desarrollo en la cual trabajan un grupo de instructores con la experiencia que garantiza contar el desarrollo correcto del personal para atender las necesidades de su respectiva campaña o proyecto.

7.1 CAPACITACIÓN EN LÍNEA (E-LEARNING).

El material didáctico en los procesos de formación es una herramienta fundamental en los procesos de enseñanza-aprendizaje, que está evolucionando a partir de las nuevas tecnologías educativas y que amplía las posibilidades materiales del aula.

En este contexto, la inclusión de recursos multimedia en los procesos formativos enriquecen la capacitación a través de cuestionamientos que deriven en nuevos caminos de indagación, que incluso posteriormente se podrán compartir en el aula durante la parte presencial de los cursos.

Es por eso que **TOPTTEL** cuenta con un sistema de capacitación en línea E-LEARNING (Aprendizaje electrónico) que permite que el personal pueda aprender los conocimientos necesarios para poder desempeñar sus actividades y todo a ello a distancia.

The screenshot displays the TOPTTEL E-LEARNING platform interface. At the top left is the TOPTTEL logo. Below it is a navigation menu with categories like 'Main Menu', 'Administración', and 'Site Administration'. The main content area is titled 'Available Courses' and lists several training modules with brief descriptions:

- INDUCCIÓN SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE:** En este curso se encuentra el material e información que se brinda durante capacitación a agentes de nuevo ingreso.
- INDUCCIÓN SANTANDER:** En este curso se encuentran los manuales y evaluaciones que se proporcionan en capacitación.
- INDUCCIÓN BISS Cita Médica:** Este curso contiene los temas de inducción de la campaña cita médica, a terminar el mismo los participantes deben dominar la información.
- INDUCCIÓN CASA:** Este curso está enfocado para la inducción del personal que trabaja para la campaña de CASA.
- INDUCCIÓN PASAPORTES S.R.E. Profesa MONTERREY RUTASIM:** Curso acerca de la campaña de SRE para pasaportes a canchales en México.
- Inducción SNE IN 100:** En este apartado se encuentran los materiales de estado y formación para la campaña SNE IN.

On the right side of the interface, there is a 'Calendar' widget for June 2012 and a 'You are logged in as Admin User & Agent' notification.

7.2 Registrarse en la plataforma.

Para poder ser capacitado a través de E-LEARNING, primero el personal de Toptel debe de ser dado de alta en la plataforma, por lo que se deberá generar un ID y contraseña personalizados.

En caso de que el personal ya haya tomado un curso anteriormente simplemente ingresará a la plataforma utilizando su usuario y contraseña.

Entrar al sitio Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://172.19.22.56/training/login/index.php

Más visitados Comenzar a usar Firefox Últimas noticias Personalizar vínculos

Entrar al sitio

TOPTEL

Topitel » Entrar al sitio

1.6 Esta es la sección para alguien ya Registrado.

Usuarios registrados

Entre aquí usando su nombre de usuario y contraseña:
(Las 'Cookies' deben estar habilitadas en su navegador)

Nombre de usuario:

Contraseña:

Algunos cursos permiten el acceso de invitados:

¿Olvidó su nombre de usuario o contraseña?

Registrarse como

Hola, Para acceder al sistema tómese un minuto para poder de una "clave de acceso" primera vez. Estos son los pasos:

1. Rellene el Formulario de Registro con su:
2. El sistema le enviará un correo para verif
3. Lea el correo y confirme su matrícula.
4. Su registro será confirmado y usted podr
5. Seleccione el curso en el que desea parti
6. Si algún curso en particular le solicita una que le facilitaron cuando se matriculó. Así
7. A partir de ese momento no necesitará ut usuario y contraseña en el formulario de l curso en el que esté matriculado.

Usted no se ha autenticado. (Entrar)

[Página Principal](#)

1.7 Alguien que quiera entrar como invitado al sitio

1.8 Esta es la sección para algi

Terminado

Inicio Entrar al sitio Inicio Entrar al sitio - Mozilla Firefox Últimas noticias Microsoft Powerp...

Para poder ingresar, modificar o eliminar actividades o cursos, la plataforma cuenta con un usuario con perfil de:

- **Administrador:** El cual tiene acceso a todos los reportes y recursos de la plataforma.
- **Profesor:** Tiene acceso restringido y sólo permite obtener reportes y modificar la información pero solamente de los cursos autorizados por el administrador.

- **Profesor sin permiso:** Únicamente permite obtener los reportes del trabajo realizado por los participantes pero no puede modificar ningún curso.
- **Estudiante:** El cual únicamente puede acceder a los cursos que el administrador o el profesor haya asignado y participar en las actividades asignadas.

7.3. Bondades de la plataforma.

Una de las principales bondades de esta plataforma es justamente que por su ambiente WEB, utilizando para ello herramientas o aplicaciones de hipertexto (correo electrónico, páginas web, foros de discusión, mensajería instantánea, plataformas de formación que aúnan varios de los anteriores ejemplos de aplicaciones, etc.) como soporte de los procesos de enseñanza-aprendizaje. En un concepto más relacionado con lo semipresencial.

E-Learning es una plataforma muy amigable y permite entre otras cosas:

- **Enlazar archivos o páginas WEB.** El cual permite adjuntar o enlazar documentos, videos, archivos de audio, presentaciones, diapositivas, diagramas, etc. Que ayudarán a que los procesos de aprendizaje sean los óptimos para que los trabajadores desempeñen sus funciones de forma correcta.
- **Generar Evaluaciones en línea.** Permite evaluar y administrar los resultados del personal capacitado, generando opciones como: Preguntas de verdadero o falso, selección, opción múltiple, ensayo, etc.
- **Añadir Lecciones.** Como su nombre lo indica genera explicaciones teóricas cargadas directamente en la plataforma.
- **Foros.** Permite que todas las personas que han tomado un módulo, puedan compartir opiniones y generar conclusiones favoreciendo así los procesos de enseñanza.
- **Chat.** Otra de las actividades en línea que permite generar interacciones inmediatas con otros compañeros o directamente con el profesor.
- **Tarea.** Una actividad cargada a la plataforma que permite darle seguimiento al aprendizaje del participante y su nivel de compromiso.

Curso: Etiqueta Telefonica - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://172.19.22.56/training/course/view.php?id=38&edit=1&sesskey=D3HDSQz0p

Mis visitados Comenzar a usar Fire... Últimas noticias Personalizar vínculos

Curso: Etiqueta Telefonica M Gmail - Recibidos (1) - cybercam...

Etiqueta Telefonica

Toptel » Etiqueta

Personas

- X ↓ →
- Participantes

Actividades

- X ↑ ↓ →
- Cuestionarios
- Foros
- Recursos

Buscar en los foros

- X ↑ ↓ →
- Búsqueda avanzada ?

Administración

- X ↑ ↓ →
- Desactivar edición
- Configuración
- Editar información *
- Profesor
- Alumno
- Grupos
- Copia de seguridad
- Restaurar
- Importar
- Reiniciar
- Informes
- Preguntas
- Escalas
- Calificaciones
- Archivos
- Ayuda
- Foro de profesores

Mis cursos

Terminado

Diagrama de temas

- News forum → + # X * * *
- Presentación → + # X * * *
- Examen de Etiqueta No. 1 → + # X * * *
- Habilidades Telefonicas Basicas
- Examen de Etiqueta No. 2 → + # X * * *
- Frases Prohibidas → + # X * * *
- Examen de Etiqueta No. 3 → + # X * * *
- "De Seco a Cortes" → + # X * * *
- Examen de Etiqueta No. 4 → + # X * * *
- Características de un Agente Telefonico → + # X * * *
- Examen de Etiqueta No. 5 → + # X * * *
- Mapeo de Opciones → + # X * * *

1.0 Las dos nuevas listas desplegables del t...

Inicio Curso: Etiqueta Telef... Desactivar... Microsoft PowerPoi...

Para poder conocer completamente las bondades y utilidades de la plataforma se recomienda ver "manual de uso de E-LEARNING de TOPTEL".

7.4. Reportes.

Aunado a esto, la plataforma permite darle seguimiento a todas las actividades, resultados, calificaciones y entregas que se realizan en la plataforma, para ello existe la opción "Reportes"

Course Dinámica por E-Learning | Administración de contenidos

172.19.22.56/training/course/new.php?id=13

You are logged in as Admin User (Logout)

TOPTEL

Topitel - Dinámica

Switch role to: | Turn editing on

People

Participants

Topic outline

News forum

- Dinámica via E-Learning

Experiencia via E-Learning

Lección 1

Examen No. 1
- Herramientas para el Mejor uso de la plataforma

Herramientas de la plataforma

Herramientas para uso de la plataforma E-Learning Topitel
- Enseñar y Aprender via elearning

Experiencia via e-learning y su impacto en el mundo laboral

E-Learning

E-learning Review
- Porque lo estudiamos?

Latest Items

Add a new topic.
(No news has been posted yet)

Upcoming Events

There are no upcoming events

Go to calendar, view Event...

Recent Activity

Activity since Monday, 17 June 2013, 06:44 PM

Full report of recent activity...
Nothing new since your last login

Administration

- Turn editing on
- Settings
- Manage sites
- Grades
- Groups
- Backup
- Tools
- Support
- Report
- Reports
- Questions

Dinámica por E-Learning | Administración de contenidos

172.19.22.56/training/course/report.php?id=13

You are logged in as Admin User (Logout)

TOPTEL

Topitel - Dinámica - Reports

Choose which logs you want to see:

Dinámica por E-Learning | All participants | Today, 19 June 2013

All activities | All activity | Display on page | Get these logs

Or watch current activity:

Live logs from the past hour

Activity report

Participation report

Statistics is not currently enabled

Mismos que pueden ser filtrados de la siguiente manera:

- Por curso
- Por agente

- **Pruebas psicométricas**

The screenshot shows the Moodle LMS interface for a course titled "Pruebas psicométricas". The course is managed by an Admin User. The main content area displays a "Weekly outline" with two activities: "Next forum" and "CMBV". Each activity has an "Add a resource" and "Add an activity" button. The left sidebar contains navigation menus for "People", "Activities", "Search Forums", "Administration", and "Course categories". The right sidebar features "Latest News", "Upcoming Events", "Recent Activity", and "Course updates".

- **Etiqueta telefónica**



- **Microsoft Office y ambientes de Windows.**
- **Microsoft Office y ambientes en Windows.**



- **Captura de datos:** Para la evaluación de este rubro y poder detectar la cantidad de golpes por minuto, en toptel utilizamos páginas especializadas para ello, como por ejemplo:
 - <http://www.cursomeca.com/>

Fin Instrucciones para Desarrollar**Procedimientos e Instructivos de Trabajo en el Formato Escrito**

Supervisores: Son responsables del buen desempeño del equipo de agentes que tienen asignados, por lo cual deberán mantener un liderazgo que permita la permanencia y especialización del personal que participa en su equipo; asimismo, deben apoyar en la gestión, capacitación y orientación de los agentes a su cargo, así como colaborar en la resolución de problemas y quejas. Analizar los Informes de medición del desempeño, monitoreo y evaluación de los agentes para mejorar los servicios que brindan y ,no podrán dedicar más del 10% de su jornada laboral a atender requerimientos administrativos del Prestador del Servicio.

Los Supervisores propuestos por **TOPTEL** serán responsables del buen desempeño del equipo de agentes que tienen asignados, por lo cual mantendrán un liderazgo que permita la permanencia y especialización del personal que participa en su equipo; asimismo, apoyaran en la gestión, capacitación y orientación de los agentes a su cargo, así como colaboraran en la resolución de problemas y quejas. Analizar los Informes de medición del desempeño, monitoreo y evaluación de los agentes para mejorar los servicios que brindan y ,no podrán dedicar más del 10% de su jornada laboral a atender requerimientos administrativos del Prestador del Servicio.

Analistas de Calidad: Son responsables de realizar los monitoreos programados a cada agente, evaluar la atención que proporcionan a los usuarios, retroalimentar al supervisor encargado de cada grupo respecto a las áreas de oportunidad del personal a su cargo y en conjunto retroalimentar a los agentes respecto a su desempeño, así como reportar a su líder el resultado de dichas evaluaciones para realizar las acciones correspondientes. Los analistas de calidad realizarán como mínimo 6 monitoreos mensuales al personal que lleve un promedio una calificación mayor o igual al 90% en sus evaluaciones; al personal con una calificación menor, aumentarán el número de monitoreos hasta garantizar que el grupo en conjunto obtiene como mínimo 90% de resultado global en el promedio mensual de evaluaciones.

Los **Analistas de Calidad** propuestos por **TOPTEL**, Son responsables de realizar los monitoreos programados a cada agente, evaluar la atención que proporcionan a los usuarios, retroalimentar al supervisor encargado de cada grupo respecto a las áreas de oportunidad del personal a su cargo y en conjunto retroalimentar a los agentes respecto a su desempeño, así como reportar a su líder el resultado de dichas evaluaciones para realizar las acciones correspondientes. Los analistas de calidad realizarán como mínimo 6 monitoreos mensuales al personal que lleve un promedio una calificación mayor o igual al 90% en sus evaluaciones; al personal con una calificación menor, aumentarán el número de monitoreos hasta garantizar que el grupo en conjunto obtiene como mínimo 90% de resultado global en el promedio mensual de evaluaciones.

Líder de calidad: Es responsable del monitoreo de calidad de acuerdo a los criterios previamente establecidos entre LA CONVOCANTE y el Prestador del Servicio, además de la información interna y externa de la campaña. Es su responsabilidad detectar áreas de oportunidad mediante el análisis de los datos obtenidos durante la operación de la campaña, las evaluaciones realizadas a los agentes se reportarán diariamente a LA CONVOCANTE y se realizará un reporte ejecutivo semanal conteniendo los principales indicadores del servicio prestado.

Líder de calidad propuesto por **TOPTEL** será responsable del monitoreo de calidad de acuerdo a los criterios previamente establecidos entre LA CONVOCANTE y el Prestador del Servicio, además de la información interna y externa de la campaña. Es su responsabilidad detectar áreas de oportunidad mediante el análisis de los datos obtenidos durante la operación de la campaña, las evaluaciones realizadas a los agentes se reportarán diariamente a LA CONVOCANTE y se realizará un reporte ejecutivo semanal conteniendo los principales indicadores del servicio prestado.

Líder de proyecto: Es responsable del logro de objetivos operativos y el monitoreo de los servicios prestados a LA CONVOCANTE, para que operen de manera correcta. Dicho líder será el responsable de verificar que se cumplan los niveles de servicio requeridos por LA CONVOCANTE, para lo cual deberá analizar el reporte emitido por el área de calidad y proponer acciones de mejora. El líder de proyecto no podrá dedicar más del 20% de su jornada laboral a atender requerimientos administrativos del Prestador del Servicio.

Líder de proyecto propuesto por **TOPTEL** es responsable del logro de objetivos operativos y el monitoreo de los servicios prestados a LA CONVOCANTE, para que operen de manera correcta. Dicho líder será el responsable de verificar que se cumplan los niveles de servicio requeridos por LA CONVOCANTE, para lo cual deberá analizar el reporte emitido por el área de calidad y proponer acciones de mejora. El líder de proyecto no podrá dedicar más del 20% de su jornada laboral a atender requerimientos administrativos del Prestador del Servicio.

Sustitución de personal

El Prestador del Servicio se obliga a reemplazar al personal de supervisión, analistas de calidad y/o líder de proyecto asignado para la prestación de los servicios, en un plazo máximo de 2 días hábiles, ya sea por baja solicitada o voluntaria. Para tal efecto, deberá incluir en su propuesta un proceso detallado de reemplazos que incluya los tiempos de éste, así como los mecanismos a utilizar para garantizar el nivel de servicio durante ese periodo. El incumplimiento de este tiempo será causa de penalización establecida en el apartado correspondiente del presente anexo técnico.

TOPTEL se obliga a reemplazar al personal de supervisión, analistas de calidad y/o líder de proyecto asignado para la prestación de los servicios, en un plazo máximo de 2 días hábiles, ya sea por baja solicitada o voluntaria.

PROCESO DETALLADO DE REEMPLAZOS

1.0.- PROPÓSITO

Este documento tiene por objeto describir las actividades a realizar en el proceso de Reemplazo de personal de capital humano de TOPTEL S. de R.L. de C.V.

2.0.- ALCANCE, CAMPO DE APLICACIÓN.

Todas las áreas de TOPTEL, S. de R. L. de C.V. que requieran cobertura de vacantes.

3.0.- PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS

Lo que se encuentra en la lista PIR.

4.0.- VOCABULARIO

Cartera	Todo aquel registro de candidatos reclutados con anterioridad, considerados viables y que por alguna razón no fueron contratados.
Descripción de cargo	Es el documento que contiene las funciones principales de un puesto así como las competencias y perfil necesario para el desempeño en el mismo.
Entrevista inicial	Es el sondeo de datos básicos (personales, académicos y profesionales) del candidato para realizar un filtro de selección.
Entrevista técnica	Es el sondeo avanzado de habilidades específicas, dominio de algún equipo, aplicación, idioma, etc.

5.0.- RESPONSABLES, AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

El responsable de este proceso es el Gerente de Recursos Humanos y/o a quien designe.

6.0.- DECLARACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO

REEMPLAZO DE PERSONAL

Para evitar problemas con los niveles de servicio por cuestiones de incapacidades, despidos, renuncias voluntarias, en la compañía contamos con el 20% de personal extra capacitado con el fin de atender las interacciones. Aunado a ello contamos con una metodología de sustitución de personal que se detalla en este documento.

6.1.- Planeación de personal

En **TOPTEL**, contamos con el área de planeación, misma que tiene por objetivo analizar las incidencias de cada una de las personas en la compañía, por lo que si se detectan faltas consecutivas o posibles focos rojos (posibles bajas), se detona un requerimiento de personal al área de reclutamiento, así de manera preventiva se sondeando y cubriendo el personal, desde antes que éste deje la organización.

En caso de que el foco rojo, sea una falsa alarma y el personal no sea baja, las personas reclutadas, quedarán en cartera para futuras alertas y/o reemplazos.

Por lo tanto para asegurar que el personal estará a los dos días de una baja en piso se realizará lo siguiente:

- Se tomará(n) la(s) persona(s) del grupo de 20% de agentes extra capacitadas para la campaña.
- Se reemplazará al personal extra a través del proceso señalado en este documento del área de planeación.
- 10% del personal deberá estar evaluados y aprobado por LA STPS y disponible para cubrir las ausencias del personal.

Nota: En caso de que las posibles bajas detectadas por el área de planeación sea mayor al 20% de la plantilla, el área lo señala para capacitar personal activo en *blending* y/o agregar horas extra al personal activo, en lo que ingresa el nuevo personal a la campaña.

6.2.- Reclutamiento de personal

Todas las áreas deberán realizar el requerimiento correspondiente a través del formato **6.2.2.RRHH.R.01**, el cual es la entrada de proceso y es funcional tanto para operativos como para administrativos.

El tiempo de cobertura estará en función de las siguientes necesidades:

- **Reemplazo**
- **Ampliación en Campaña activa**
- **Nueva Creación**

La requisición de personal para todas las áreas deberá contener los datos exactos para su trámite:

- a) Fecha de solicitud
- b) Nombre del solicitante
- c) Departamento
- d) Puesto
- e) Número de plazas
- f) Fecha de ingreso
- g) Esquema de Pago
- h) Turno
- i) Jornada
- j) Horario
- k) Tipo vacante (Nueva creación/Sustitución/Incremento de plantilla)
- l) Datos del perfil, de acuerdo a Descripción de cargo- Formato

6.2.2.RRHH.R.14

- **En el caso del área de operaciones especificar el tipo de campaña con los datos pertinentes**

Es indispensable contar con las firmas de autorización.

Al no existir el formato de requisición de personal no se podrá realizar el proceso de Reclutamiento y Selección para la cobertura de la vacante solicitada.

6.2.- FUENTES DE RECLUTAMIENTO

La cobertura de vacante se inicia desde la consulta y/o publicación en diferentes medios de reclutamiento tales como:

Cartera

Periódico

Bolsas de Trabajo Electrónicas (Internet)

Recomendaciones Internas

Bolsas de trabajo (Universidades, Delegaciones, Municipios)

Ferías de empleo

6.3 SELECCIÓN

Para incorporarse a la empresa, el candidato deberá aprobar los siguientes **F** de selección:

6.3.1 Revisión de Currícula

La primera actividad en el proceso de selección es revisar y verificar que la recibida y / o cartera se apegue al perfil de la vacante postulada.

Todos los postulantes a la vacante deberán presentar curriculum o solicitud elaborada, en caso de no tenerla el reclutador deberá proporcionarle la solicitud de empleo formato 6.2.2.RRHH.R. 05.

6.3.2. Entrevista Inicial

Se realiza una entrevista con el candidato para corroborar datos personales y profesionales registrados en la solicitud de empleo, si el candidato cumple con este filtro, continúa con el proceso.

Para el caso de vacantes bilingües la entrevista se realizará en inglés.

6.3.3. Entrevista Técnica

Se utiliza para los puestos que requieran medir algún conocimiento técnico como:

- Dominio avanzado de P.C
- Manejo de aplicaciones técnicas o paqueterías específicas
- Manejo de idioma extranjero.

Para este tipo de evaluación, se canalizará al candidato para una segunda entrevista, en este caso se espera Vo. Bo o rechazo del candidato para continuar con el proceso.

6.3.3 Evaluaciones

Se aplican pruebas técnicas y psicométricas con base al perfil del puesto tales como:

Ortografía (Operativos) formato 6.2.2.RRHH.R17.-Esta prueba ortográfica puede determinar la asignación de la campaña de acuerdo al nivel requerido.

Cleaver (Administrativos), formato 6.2.2.RRHH.R.18

Como resultado del proceso de selección del personal administrativo, se genera el reporte de evaluación 6.2.2.RRHH.R.21 que se entregará al solicitante de la vacante como elemento para la segunda entrevista 6.2.2.RRHH.R.21

Cabe mencionar que estas pruebas se pueden hacer en papel o a través de E-learning, de acuerdo a las necesidades de los clientes.

6.3.4 Investigación de Reingresos

En el caso de personal que haya trabajado anteriormente en TOPTEL S. de R.L. se deberá verificar su historial y motivo de salida mediante correo electrónico para obtener el Vo.Bo de:

- 4) Mesa de control
- 5) Responsable de área o jefe inmediato
- 6) Área de seguridad.

***Esta investigación aplica tanto para personal operativo como administrativo. En caso de recibir referencias negativas por una o varias áreas se negará el reingreso.**

6.4 CONOCIMIENTO DE VACANTE

Una vez aprobados los filtros anteriores se realiza la oferta laboral al candidato, la cual como aceptación de condiciones queda documentada en el Conocimiento de vacante, formato 6.2.2.RRHH.R.22

6.5 CONFORMACIÓN DEL EXPEDIENTE

El reclutador informa al aspirante, los documentos necesarios solicitados por la empresa pagadora para la contratación del candidato conformando con estos el expediente del colaborador.

- k) Acta de Nacimiento
- l) Comprobante de Estudios
- m) Comprobante de Domicilio
- n) IFE
- o) Comprobante de IMSS
- p) Curp
- q) 2 Cartas de Recomendación Laborales
- r) Carta de Recomendación personal
- s) Examen Medico
- t) 3 Fotografías tamaño infantil B/N

Para la conformación el expediente el reclutador deberá recopilar:

- Conocimiento de vacante, Curriculum o solicitud, evaluación ortográfica (operativos)
- Reporte de evaluación, Curriculum, Evaluaciones psicométricas, Evaluaciones técnicas (administrativos)

Queda estrictamente prohibido contratar a personal que no haya cubierto el proceso de selección correspondiente.

En caso de no acreditar el proceso de selección en cualquiera de los puntos se genera una cartera física del candidato que puede ser utilizada para cubrir otras posiciones o realizar intercambio con otras empresas.

6.6. LISTA DE NUEVOS INGRESOS

Al aprobar a un candidato, se integrará sus datos a la lista de nuevos ingresos 6.2.2.RRHH.R.02 que sirve como entrada al proceso de capacitación para el control de asistencia del aspirante al curso de inducción.

6.7 INDICADORES DE RECLUTAMIENTO

Como forma de medir los avances de cumplimiento con respecto a las vacantes solicitadas por cada una de las áreas usuarias se deberá generar un documento de cobertura de vacantes mensual, formato 6.2.2.RRHH.R.06 que incluya los siguientes rubros:

- Campaña
- Altas
- Vacantes
- Personal en proceso de capacitación
- Personal en proceso de reclutamiento
- Remanente a cubrir.

El indicador servirá para modificar estrategias de atracción del personal.

Fin de Declaración de Procedimiento de Trabajo

Requisitos que debe cumplir el proveedor para la previsión de personal

El Prestador del Servicio es responsable de la relación de trabajo con el personal del CENTRO DE CONTACTO, por lo que deberá tener la **capacidad e infraestructura administrativa y los elementos propios y suficientes para cumplir con las obligaciones que se deriven de sus relaciones con los trabajadores asignados a la prestación del servicio.**

TOPTEL es responsable de la relación de trabajo con el personal del CENTRO DE CONTACTO, contamos con la capacidad e infraestructura administrativa y los elementos propios y suficientes para cumplir con las obligaciones que se deriven de sus relaciones con los trabajadores asignados a la prestación del servicio.

El Prestador del Servicio **se compromete a salvaguardar de cualquier contingencia que derive de algún conflicto de tipo laboral del personal** contratado para prestar el servicio a LA CONVOCANTE.

TOPTEL, S. de R.L. de C.V., quien participa en el proceso de contratación No. SA-014000999-N159-2013 del "SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO PARA USUARIOS DEL SNE Y DEL PORTAL DEL EMPLEO", manifiesto bajo protesta de decir verdad que en caso de resultar adjudicados en el presente proceso, nos comprometemos a salvaguardar de cualquier contingencia que derive de algún conflicto de tipo laboral del personal contratado para prestar el servicio a LA CONVOCANTE.

2.16 EL CENTRO DE CONTACTO deberá prestar sus servicios en primera instancia en el idioma español para la atención de los usuarios.

TOPTEL prestara los servicios de Centro de Contacto en idioma español para la atención de los usuarios.

DE LOS SERVIDORES PUBLICOS FACULTADOS

Se notificará por escrito al Prestador del servicio, los nombres y firmas correspondientes del o los servidores públicos que estarán facultados para emitir las autorizaciones que se requieran, así como los que fungirán como Agentes y las facultades concretas con las que contarán dentro de los primeros 5 días de la vigencia del contrato.

Se notificará por escrito a TOPTEL, los nombres y firmas correspondientes del o los servidores públicos que estarán facultados para emitir las autorizaciones que se requieran, así como los que fungirán como Agentes y las facultades concretas con las que contarán dentro de los primeros 5 días de la vigencia del contrato.

3. ESPECIFICACIONES TECNICAS Y DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN QUE SE PRESTE VÍA TELEFÓNICA Y VÍA INTERNET

3.1 SERVICIO BASICO QUE DEBERA PRESENTAR

3.1.1. La prestación de los servicios mencionados se realizan para CGSNE las 24 horas del día los 365 días del año y PROFEDET el horario de operación de 8:00 horas a 20:00 de lunes a viernes en días hábiles y fuera de este horario será atendido con grabación del IVR, sin embargo, durante la vigencia del contrato, LA CONVOCANTE pueden modificar el horario y los días de atención, según las necesidades de la misma; dicha solicitud se puede realizar mediante correo electrónico o a través de oficio con cuando menos 48 horas de anticipación.

TOPTEL prestara los servicios mencionados se realizan para CGSNE las 24 horas del día los 365 días del año y PROFEDET el horario de operación de 8:00 horas a 20:00 de lunes a viernes en días hábiles y fuera de este horario será atendido con grabación del IVR, sin embargo, durante la vigencia del contrato, LA CONVOCANTE pueden modificar el horario y los días de atención, según las necesidades de la misma; dicha solicitud se puede realizar mediante correo electrónico o a través de oficio con cuando menos 48 horas de anticipación.

3.1.2

LA CONVOCANTE requiere para PROFEDET el siguiente esquema de operación:

TOPTEL para la prestación de los servicios a PROFEDET contará con el siguiente esquema de operación:

Campaña Inbound

Se requiere un mínimo de 5 posiciones de servicio y un máximo de 20 posiciones, con capacidad para atender como mínimo 6 llamadas por hora por estación de servicio en operación; con horario de atención establecido en el punto 11.1, fuera del horario de atención el CENTRO DE CONTACTO deberá habilitar una grabación 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 solicitud, a través de los números 01 800's o del chat de la Pagina Web de la PROFEDET, con tiempo de atención por chat de 10 minutos. Cuando dicho chat implique web collaboration el tiempo podrá incrementarse hasta 30 minutos.

Para la campaña Inbound TOPTEL contará con un mínimo de 5 posiciones de servicio y un máximo de 20 posiciones, con capacidad para atender como mínimo 6 llamadas por hora por estación de servicio en operación; con horario de atención establecido en el punto 11.1, fuera del horario de atención el CENTRO DE CONTACTO será habilitar una grabación 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 solicitud, a través de los números 01 800's o del chat de la Pagina Web de la PROFEDET, con tiempo de atención por chat de 10 minutos. Cuando dicho chat implique web collaboration el tiempo podrá incrementarse hasta 30 minutos.

Campaña Outbound

Servicio de Outbound (Call Back). Para la atención de usuarios fuera del horario establecido en el primer punto de este apartado, el proveedor deberá implementar un mensaje en su IVR para que el usuario pueda dejar sus datos (nombre, lugar de origen y teléfono para contactarlo) en un servicio de grabación, para que al día siguiente el supervisor, asignará a uno de los agentes del grupo de trabajo para llamar al teléfono a contactar que dejó el usuario y se le brinde orientación laboral.

Para la campaña **Outbound TOPTEL** contara para la atención de usuarios fuera del horario establecido en el primer punto de este apartado, **TOPTEL** implementara un mensaje en su IVR para que el usuario pueda dejar sus datos (nombre, lugar de origen y teléfono para contactarlo) en un servicio de grabación, para que al día siguiente hábil, el supervisor, asignará a uno de los agentes del grupo de trabajo para que llamen al teléfono a contactar que dejó el usuario y se le brinde orientación laboral.

Con el propósito de atender la cobertura y poder realizar las labores de promoción que se requieren, se solicitará en el contrato la realización de llamadas hacia el exterior (outbound) para un determinado grupo de destinatarios que la PROFEDET seleccionará y con el cual podrá promover sus servicios de orientación, asesoría, conciliación y representación jurídica. Para ello la PROFEDET les dotará de un número telefónico específico.

Con el propósito de atender la cobertura y poder realizar las labores de promoción que se requieren, se solicitará a **TOPTEL** la realización de llamadas hacia el exterior (outbound) para un determinado grupo de destinatarios que la PROFEDET seleccionará y con el cual podrá promover sus servicios de orientación, asesoría, conciliación y representación jurídica. Para ello la PROFEDET les dotará de un número telefónico específico.

LA CONVOCANTE requiere para CGSNE el siguiente esquema de operación:

Para CGSNE **TOPTEL** contara con el siguiente esquema de operación:

Campaña Inbound

Se requiere un mínimo de 2 posiciones de servicio y un máximo de **70** posiciones, con capacidad para atender como mínimo 6 llamadas por hora por estación de servicio en operación; en un horario de atención de 24 horas al día los 365 días del año, Incluyendo los días de descanso obligatorio y sábados y domingos, para la atención usuarios que requieran información y asesoría sobre el Portal del Empleo a través del número 01 800, del chat del Portal del Empleo, asistencia en línea (tomando incluso el control del equipo del usuario —con su autorización) para el uso, navegación y registro en el Portal del Empleo, asesoría a los buscadores de empleo para la vinculación laboral a través del SNE, orientación e información de los demás programas y servicios que brinda el SNE, así como a los trabajadores agrícolas que se encuentran en Canadá y que fueron vinculados a través del Programa de Trabajadores Agrícolas Temporales México-Canadá a través del número 800 que sea asignado para tal servicio.

Para la campaña **Inbound TOPTEL** contará con un mínimo de 2 posiciones de servicio y un máximo de **70** posiciones, con capacidad para atender como mínimo 6 llamadas por hora por estación de servicio en operación; en un horario de atención de 24 horas al día los 365 días del año, Incluyendo los días de descanso obligatorio y sábados y domingos, para la atención usuarios que requieran información y asesoría sobre el Portal del Empleo a través del número 01 800, del chat del Portal del Empleo, asistencia en línea (tomando incluso el control del equipo del usuario (con su autorización) para el uso, navegación, registro en el Portal del Empleo, asesoría a los buscadores de empleo para la vinculación laboral a través del SNE, orientación e información de los demás programas y servicios que brinda el SNE, así como a los trabajadores agrícolas que se encuentran en Canadá y que fueron vinculados a través del Programa de Trabajadores Agrícolas Temporales México-Canadá a través del número 800 que sea asignado para tal servicio.

El tiempo promedio para atender las llamadas de los buscadores de empleo a los que se le encuentran opciones deberá ser máximo de 3 minutos; para proporcionar información del SNE, máximo de 3 minutos y para la atención por chat: máximo de 10 minutos. Cuando dicho chat implique web collaboration el tiempo podrá incrementarse máximo hasta 30 minutos.

Campaña Mixta

Se requiere un mínimo de 1 estación y un máximo de 30 estaciones, con capacidad para atender como mínimo 80 interacciones diarias por estación de trabajo; en un horario de atención de cuando menos 9 horas al día los 365 días del año.

Para la atención de Campaña Mixta TOPTel un mínimo de 1 estación y un máximo de 30 estaciones, con capacidad para atender como mínimo 80 interacciones diarias por estación de trabajo; en un horario de atención de cuando menos 9 horas al día los 365 días del año.

Lo anterior para realizar el seguimiento a la colocación de las personas que aplican o postulan a las ofertas de empleo publicadas en el Portal del Empleo, realizar el levantamiento de una encuesta de seguimiento a la colocación en un empleo a una muestra estadísticamente representativa a nivel nacional y por entidad federativa de los usuarios del Portal, efectuar la verificación y validación del cumplimiento de las Políticas y Condiciones de Uso para los registros que lo requieran de los que ingresan al Portal del Empleo a nivel nacional; así como atender las llamadas de los empleadores para atender los requerimientos de personal o dudas que tengan, acerca de los programas del SNE o del Portal del Empleo. Dichas acciones requerirán realizar llamadas de salida a todo el territorio nacional.

El tiempo promedio de atención para cada vacante o para las encuestas de seguimiento deberá ser en promedio de 5 minutos.

Para este segmento de servicio, el Prestador del Servicio dará preferencia a las llamadas Inbound con el objeto de no tener abandono. Dicha actividad se combinará con la verificación y validación de los registros del Portal del Empleo que lo requieran.

Para este segmento de servicio, TOPTel dará preferencia a las llamadas Inbound con el objeto de no tener abandono. Dicha actividad se combinará con la verificación y validación de los registros del Portal del Empleo que lo requieran.

Con el propósito de garantizar a las personas un servicio de información oportuno y de calidad, estos operadores también deberán realizar labores de actualización y verificación de datos y vigencia de las ofertas de empleo que se ofrecen a través de los servicios del SNE; así como realizar el seguimiento a las personas que se les proporcionen opciones de empleo a nivel nacional.

Con el propósito de garantizar a las personas un servicio de información oportuno y de calidad, los operadores de TOPTel también realizarán labores de actualización y verificación de datos y vigencia de las ofertas de empleo que se ofrecen a través de los servicios del SNE; así como realizar el seguimiento a las personas que se les proporcionen opciones de empleo a nivel nacional.

Asimismo, para esta campaña el Prestador del Servicio deberá presentar un Plan de suscripción de empresas al SNE, el cual contemple como mínimo inscribir al programa a cuando menos 500 empresas en forma mensual que ofrezcan las prestaciones de ley a

sus trabajadores, sin costo para LA CONVOCANTE. Dicho plan junto con una muestra de 50 registros de las empresas que contactará se deberán presentar a Más tardar 10 días hábiles después de haberse notificado el fallo respectivo al Prestador del Servicio seleccionado.

TOPTEL presentara un plan de suscripción de empresas al SNE, el cual contemple como mínimo Inscribir al programa a cuando menos 500 empresas en forma mensual que ofrezcan las prestaciones de ley a sus trabajadores, sin costo para LA CONVOCANTE, Dicho plan junto con una muestra de 50 registros de las empresas que contactará se deberán presentar a Más tardar 10 días hábiles después de haberse notificado el fallo respectivo al Prestador del Servicio seleccionado.

Las actividades se programarán de tal manera que no se rebase el número máximo de interacciones para las que tiene capacidad el número de agentes asignados.

TOPTEL programara las actividades de tal manera que no se rebase el número máximo de interacciones para las que tiene capacidad el número de agentes asignados.

3.14 Contar con la capacidad técnica para la transferencia de llamadas a los números telefónicos del personal de LA CONVOCANTE de acuerdo a los procesos establecidos en el punto de Conectividad de la infraestructura.

TOPTEL cuenta con la capacidad técnica para la transferencia de llamadas a los números telefónicos del personal de LA CONVOCANTE de acuerdo a los procesos establecidos en el punto de Conectividad de la infraestructura.

3.1.5 Correo electrónico

Esta servicio comprende lo siguiente:

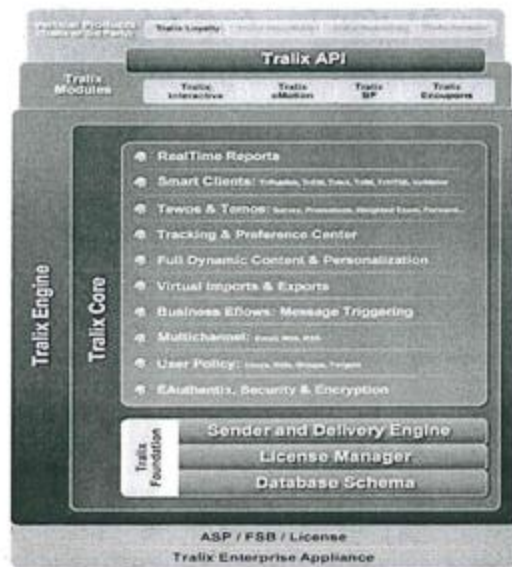
- a) Atención a correos electrónicos entrantes, a través der análisis de correo electrónico con respuesta automática y semi-automática.
- b) Envíos de correos electrónicos salientes, antes de 1 hra pera IPS de respuesta automática, canalización inmediata para los de respuesta Semiautomática con previa autorización de LA CONVOCANTE.
- c) Envíos masivos de correos electrónicos, previa autorización de LA CONVOCANTE.

DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA TECNOLOGÍA Y HERRAMIENTAS PARA EL ENVÍO DE CORREOS ELECTRÓNICOS MASIVOS

TOPTEL cuenta con una solución para envió de correos masivos basada en software y en hardware. Para la parte de software utiliza TRALiX Interactive. Mercadeo por Correo Electrónico, Encuestas y Aprendizaje-e.

TraliX Interactive

Es una herramienta que permite el envío de cualquier mensaje (boletines, encu^ltas, promocionales) a audiencias definidas. Enfocado a necesidades de mercadotécnica y comunicación interna básica, con capacidad de datos personalizados como nombre, desde el asunto, domicilio o datos específicos.



Una vez iniciada la entrega, la herramienta permite darle diferente tratamiento a los comunicados dependiendo de las respuestas y objetivos buscados por el cliente.

Todo esto bajo las premisas de Buenas Prácticas del Correo Electrónico de Tralix:

Nuestro sistema de envíos masivos de correos electrónicos se encuentra a la vanguardia en la distribución **bajo permiso de correos electrónicos** y en un esfuerzo conjunto por la lucha contra el correo electrónico no deseado (**SPAM**) hace uso de procesos y metodologías que disminuyen y minimiza el que los mensajes que son enviados a través de nuestra tecnología sean considerados SPAM:

1) **El uso de la tecnología TEWO** (Tralix Embedded Web Object) para la creación de listas y audiencias en modalidad **double opt-in** que funciona utilizando una casilla de suscripción en el sitio del cliente solicitando exclusivamente el correo electrónico del usuario. Tralix al recibir la petición de suscripción a una lista, dispara en forma automática un mail personalizado, pidiendo además de la confirmación de suscripción del usuario, algunos datos extras de su perfil (esto último puede o no suceder, dependiendo de las necesidades de cada cliente individual). El usuario debe confirmar por esa vía que fue el mismo quien solicitó darse de alta. Ejemplo de cómo funciona esta tecnología: <http://www.imagen.com.mx> para suscribirse al boletín de Imagen. Este boletín cuenta ya con más de 32,000 suscriptores que HAN confirmado la recepción de dicho boletín IMAGEN de forma Double OptIn.

2) **Uso de listas propiedad de los clientes.** Cuando un cliente ya cuenta con una base de datos previamente obtenida por cualquier vía electrónica o tradicional, se firma un documento donde el cliente afirma, que las cuentas se obtuvieron bajo permiso del usuario y que dichos usuarios están de acuerdo en recibir información de dicho cliente.

3) Tralix utiliza **INFRAESTRUCTURA propietaria y complementaria** (Equipo activo, Firewalls, Switches, Balanceadores, Servidores, etc.) y cuenta con una clase "C" de direcciones IP's exclusiva para su uso.

4) Tralix utiliza SPF (Sender Policy Framework y DomainKeys) para la autenticación y NO repudio de sus mensajes y asesora a sus clientes en su correcta implementación.

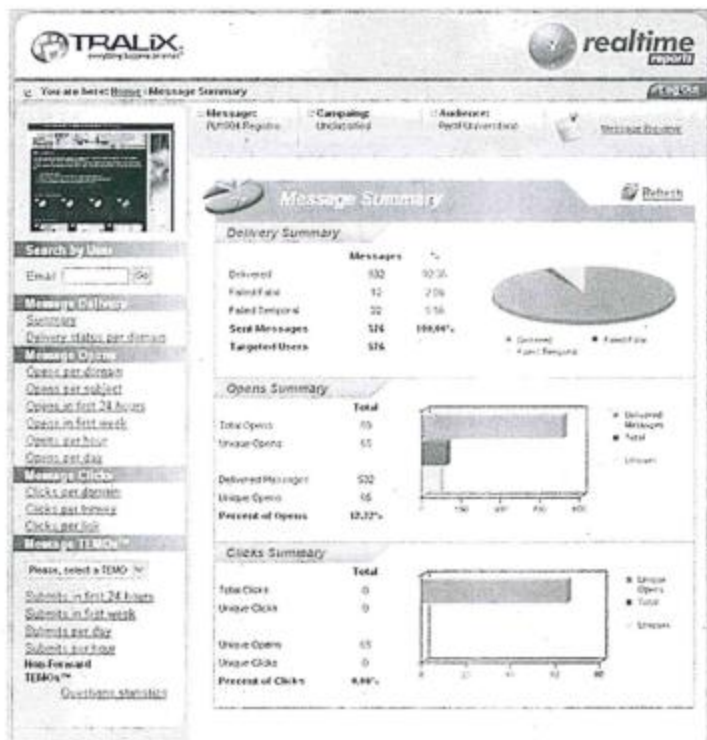
Reportes en Tiempo Real

Todos los reportes de nuestra plataforma de envíos masivos de correos electrónicos son en tiempo real. Se reporta todo el status de los mensajes y de la audiencia en el momento en que se envían los comunicados electrónicos, desde entregas, aperturas, clicks, llenado de encuestas, formularios, etc.

Toda la información se colecta de lo GENERAL a lo PARTICULAR, esto es, en todos los reportes de TRALIX se tiene la habilidad de llegar al **detalle por usuario**. No nada más es **CUÁNTOS** sino **QUIÉNES**.

Ejemplo de Reporte presentado a clientes en Real Time

- Resultados de todo el comportamiento del mensaje en una sola vista:
 - Mensajes Enviados
 - Mensajes Entregados
 - Mensajes Abiertos
 - Numero de Clicks y Clickers
 - Mensajes Contestados
 - Web Conversions



Infraestructura en Hardware

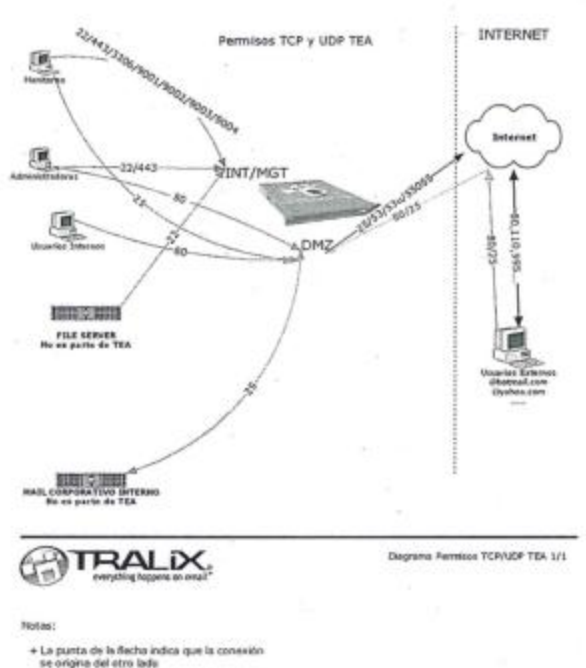
El sistema de Tralix requiere de la siguiente infraestructura para el envío de correos masivos.

La infraestructura ejemplificada aquí puede variar ya que en base al flujo de correos electrónicos enviados se incrementaran las capacidades para garantizar el correcto funcionamiento del servicio.

- 2 Procesadores Intel XEON a 3.4GHz/800MHz Cache L2 1024KB
- 2GB PC2 3200 ECC DDR2 SDRAM RDIM
- Controladora SCSI Adaptec Ultra 320
- Controlador IDE ATA-33
- 1 Discos duro 36 GB SCSI
- 2 Discos duros de 136 GB SCSI configurados en Mirror 1
- 2 PCI-X 2.0 ranuras disponibles.
- 2 Gb 10/100/1000 puertos Broadcom ethernet, ATI Rage XL
- 8X unidad delgada DVD-ROM, Diskette: ninguna.
- 3 USB(Ver 2.0), Puerto teclado, Mouse, 2 puertos seriales, video, 2 ethernet, 2 RJ-45 (Administración del Sistema).
- SVGA, ATI 7000m.

- Dos fuentes de poder redundantes estándar de 1300 W con capacidad Hot Plug, reinicio automático y entradas de energías duales.
- Ventiladores redundantes con Capacidad Hot Swap Chasis de Rack Montables

El diagrama de conectividad con Trailx se aprecia en la siguiente imagen



3.1.6 Servicio de Chat

El Prestador del Servicio deberá ofrecer el servicio de chat entre dos, tres o más personas, para ello se solicita de manera enunciativa y no limitativa lo siguiente:

TOPTEL cuenta con el servicio de chat entre dos, tres o más personas, para ello se solicita de manera enunciativa y no limitativa lo siguiente:

Proveer las herramientas necesarias para su implementación, así como las licencias necesarias para su uso, es decir, el proveedor suministrará la solución completa, incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CENTRO DE CONTACTO y a las páginas web de LA CONVOCANTE.

TOPTEL cuenta las herramientas necesarias para su implementación, así como las licencias necesarias para su uso, es decir, **TOPTEL** suministrará la solución completa, incluyendo la

infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CENTRO DE CONTACTO y a las páginas web de LA CONVOCANTE.

Crear interfaz para el acceso al servicio, en la cual el usuario tendrá que ingresar los datos que requiera LA CONVOCANTE de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato se podrán solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional.

TOPTEL creara interfaz para el acceso al servicio, en la cual el usuario tendrá que ingresar los datos que requiera LA CONVOCANTE de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato se podrán solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional.

3.1.7. Prestar los servicios requeridos por LA CONVOCANTE en idioma Español.

1.2 SERVICIOS ADICIONALES QUE PODRÁN SER OBJETO DE LOS CONTRATOS ESPECÍFICOS PARA SER PRESTADOS POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO

Mensajes SMS y TTL

El Prestador del Servicio deberá tener la capacidad de envío y recepción masiva, cobertura con todos los carriers, soporte técnico para la solución de problemas y una aplicación donde el usuario autorice o cancele el servicio vía celular (registro por doble vía), vía web o vía carga de contactos por medio de un archivo (.xls, txt o csv) y las siguientes aplicaciones:

TOPTEL tiene la capacidad de envío y recepción masiva, cobertura con todos los carriers, soporte técnico para la solución de problemas y una aplicación donde el usuario autorice o cancele el servicio vía celular (registro por doble vía), vía web o vía carga de contactos por medio de un archivo (.xls, txt o csv) y las siguientes aplicaciones:

SMS To MAIL: Que permita re-direccionamiento de mensajes de texto provenientes de un dispositivo celular a una dirección de correo electrónico.

MAIL To SMS: Envío de mensajes de texto a un usuario o grupos de usuarios desde una dirección de correo electrónico a los dispositivos de usuarios finales, que permita enviar mensajes en texto del cuerpo o anexando un archivo (.xls, txt o csv).

Verificación de teléfonos y que permita identificar los mensajes que hayan sido enviados exitosamente a los destinatarios y tener la capacidad de doble vía que permita consultar información por parte del usuario, utilizando su clave de cliente.

TOPTEL realizara la verificación de teléfonos y que permita identificar los mensajes que hayan sido enviados exitosamente a los destinatarios y tener la capacidad de doble vía que permita consultar información por parte del usuario, utilizando su clave de cliente.

El Prestador del Servicio obliga a que en caso de que LA CONVOCANTE requieran la funcionalidad de alta y envío de activación de usuarios, mediante el cual, cuando un nuevo usuario se registre en los portales de LA CONVOCANTE, este recibirá de forma automática una clave en su teléfono móvil para la activación del servicio.

TOPTEL se obliga a que en caso de que LA CONVOCANTE requieran la funcionalidad de alta y envío de activación de usuarios, mediante el cual, cuando un nuevo usuario se

registre en los portales de LA CONVOCANTE, este recibirá de forma automática una clave en su teléfono móvil para la activación del servicio.

LA CONVOCANTE para CGSNE podrá solicitar el envío de mensajes SMS a dispositivos móviles, los cuales podrían hacerse utilizando una interfaz con la base de datos del Portal del Empleo, para enviar información de las ofertas de empleo disponibles acordes al perfil de los buscadores de empleo registrados en el sitio o utilizando un archivo de texto para la promoción o notificación de mensajes del Portal del Empleo, el envío se deberá realizar el mismo día que sea autorizado por personal de LA CONVOCANTE. La base de datos de números de teléfonos celulares a los que se enviarán los mensajes de promoción deberá proveerla el Prestador del Servicio y LA CONVOCANTE podrá solicitar se regionalice a nivel nacional o por entidad federativa. El número de mensajes que podrá enviarse durante la vigencia del contrato será de 0 a 350,000 mensualmente, de acuerdo a las necesidades de LA CONVOCANTE. Preferentemente se requiere que se identifique al remitente como el Portal del Empleo.

LA CONVOCANTE para CGSNE podrá solicitar el envío de mensajes SMS a dispositivos móviles, los cuales podrían hacerse utilizando una interfaz con la base de datos del Portal del Empleo, para enviar información de las ofertas de empleo disponibles acordes al perfil de los buscadores de empleo registrados en el sitio o utilizando un archivo de texto para la promoción o notificación de mensajes del Portal del Empleo, el envío se deberá realizar el mismo día que sea autorizado por personal de LA CONVOCANTE. La base de datos de números de teléfonos celulares a los que se enviarán los mensajes de promoción la cual se proveerá TOPTTEL y LA CONVOCANTE podrá solicitar se regionalice a nivel nacional o por entidad federativa. El número de mensajes que podrá enviarse durante la vigencia del contrato será de 0 a 350,000 mensualmente, de acuerdo a las necesidades de LA CONVOCANTE. Preferentemente se requiere que se identifique al remitente como el Portal del Empleo.

CONVOCANTE para PROFEDET podrá solicitar que el Prestador del Servicio proporcione un servicio de envío de mensajes SMS a dispositivos móviles y TTL, los cuales podrán ser utilizados en una Interfaz con los sistemas que cuenta La PROFEDET o utilizando un archivo de texto proporcionado por LA CONVOCANTE.

CONVOCANTE para PROFEDET podrá solicitar TOPTTEL que proporcione el servicio de envío de mensajes SMS a dispositivos móviles y TTL, los cuales podrán ser utilizados en una Interfaz con los sistemas que cuenta La PROFEDET o utilizando un archivo de texto proporcionado por LA CONVOCANTE.

Web Call Back

LA CONVOCANTE podrá requerir el servicio mediante el cual el usuario solicita vía plataforma electrónica accesible mediante internet, que se realice una llamada telefónica de salida para la atención de su consulta. Para tal efecto el usuario ingresa al menos su número telefónico y nombre en dicha plataforma, para lo cual el Prestador del Servicio deberá contar con la infraestructura necesaria para brindarlo.

TOPTTEL cuenta con herramienta de Web Call Back para prestar el servicio mediante el cual el usuario solicita vía plataforma electrónica accesible mediante internet, que se realice una llamada telefónica de salida para la atención de su consulta. Para tal efecto el usuario ingresa al menos su número telefónico y nombre en dicha plataforma, para lo cual TOPTTEL cuenta con la infraestructura necesaria para brindarlo.

Agenda Electrónica

Se requiere una agenda electrónica que permita el control y seguimiento de los diferentes eventos en que pueden ocurrir, las y los trabajadores que soliciten algún servicio de atención y procuración de justicia laboral a LA CONVOCANTE. EL Prestador del Servicio deberá de presentar una propuesta que tenga la capacidad de concertación, confirmación, cancelación y emisión de avisos mediante una herramienta tecnológica que permita realizar citas, trámites vía internet que atiendan las 48 oficinas de representación a nivel nacional y oficinas centrales con los horarios de atención establecida y disponibilidad de los servidores públicos que prestan el servicio.

TOPTel cuenta con una agenda electrónica que permite el control y seguimiento de los diferentes eventos en que pueden ocurrir, las y los trabajadores que soliciten algún servicio de atención y procuración de justicia laboral a LA CONVOCANTE. TOPTel cuenta con una herramienta que tiene la capacidad de concertación, confirmación, cancelación y emisión de avisos mediante una herramienta tecnológica que permita realizar citas, trámites vía internet que atiende las 48 oficinas de representación a nivel nacional y oficinas centrales con los horarios de atención establecida y disponibilidad de los servidores públicos que prestan el servicio.

Herramienta de Contacto(para el registro, consulta, administración y seguimiento de las solicitudes de información reportadas)

La aplicación sirve para registro, consulta, administración y seguimiento de información y a su vez para concertar, administrar, cancelar y reprogramar citas de los clientes.

Para iniciar nuestra herramienta CRM es una aplicación enfocada 100% al web conectados a la robustez y seguridad que nos ofrece Oracle como manejador de base de datos.

A continuación demuestro como este sistema maneja y cubre lo que pide la licitación.

1. Nuestra aplicación Web la abrimos desde cualquier navegador estandar desde cualquier Sistema Operativo, ingresando su URL.

2. Maneja un sistema de usuarios con diferentes tipos de roles que permite dar acceso a modulos especificos, estos permisos y perfiles pueden ser definidos por el administrador. Estos son algunos ejemplos:

Administrador Universal

Administrador Estatal

Consejero del Empleo

Operador CC

Supervisor CC

Funcionario Nacional

Funcionarios SNE

Calidad

3. Ingresamos como Usuario Operador y nos muestra la primer pantalla



Como lo podemos apreciar el usuario operador cuenta con los modulos suficientes para cubrir la necesidad del cliente que es ofrecer información y concertar citas.

Para la segunda tenemos el módulo de recepción de llamadas que al hacer click ya sea por su icono u opción de menu nos abre la siguiente pantalla

OFICINAS DEL SNE

Usuario: NORMA ANGELICA PALACIOS

Agenda

Oficina del SNE

Seleccione un estado

Movilidad Laboral

Recepción de llamadas

Call ID:

Inicio: 14/10/2013 12:13:21

Teléfono Entrante:

Motivo:

Agendar cita

Notas:

Guardar llamada

Buscar CP

La parte derecha podemos encontrar nuestra agenda de citas disponibles dependiendo del motivo de cita. En la parte izquierda tenemos el primer registro que se captura del llamante, vemos un CALL ID el cual nos lo da el sistema de manejo de llamadas, capturamos el telefono del cliente, ponemos el motivo de la llamada que es agendar cita, una vez que oprimimos el botón guardar pantalla podemos realizar la agendación de la cita.

En esta etapa podemos cerrar la llamada o tener una nueva llamada, aplicar una encuesta

OFICINAS DEL SNE

Usuario: LUIS HERNANDEZ

ENCUESTA

Sus ingresos han aumentado o disminuido conforme al año anterior?

AUMENTADO

Usted piensa mantener su empleo este año?

NO

Usted tiene trabajo actualmente?

NO

Guardar Encuesta

o agendar cita

OFICINAS DEL SNE	Usuario: NORMA ANGELICA PALACIOS
	AGENDA
CITA	Call Id: 2013-0000034619
Estado: MEXICO	
Oficina SNE: Seleccione una opción	
Fecha: No. de a:	
Folio:	
SOLICITANTE	
Tramite: Movilidad Laboral	
Nombre(s):	
Apellido Paterno:	
Apellido Materno:	
Teléfono:	
Notes:	
Guardar	

Al generar la cita de acuerdo a la disponibilidad de la sucursal nos da un numero de folio que se entrega al cliente y que servira para ser atendido en la sucursal asignada.

OFICINAS DEL SNE

Usuario: NORMA ANGELICA PALACIOS

AGENDA DE VINCULACIÓN LABORAL

Call Id: 2013-000034619

CITA

Estado: MEXICO

Oficina SNE: OFICINA REGIONAL DE EMPLEO TLANEPAPA

Fecha: 2013-10-15 No. 1 Ofc. 03.00 de 09:29

Folio:

Teléfono: 521460307

Fax:

AV. SAN IGNACIO BUN. 2 LOS REYES XETACALA

Responsable: LIC. ENRIQUE VAZQUEZ NIETO

Email: lbarrat@panatla@yaho.com.mx

SOLICITANTE

Título: Vinculación Laboral

Nombre(s): JOSE LUIS

Apellido Paterno: MINO

Apellido Materno: CELIS

Teléfono: 5521651924

Notas: ACUOS FUTURALHENTE

Guardar

A	Dis	Fecha	De	a	Citas Max.	Agendadas	Disponibles
		Tuesday	15/10/13	09:00	09:29	0	2
A		Tuesday	15/10/13	09:30	09:59	0	0
Y		Tuesday	15/10/13	10:00	10:29	0	2
		Tuesday	15/10/13	10:30	10:59	0	2
		Tuesday	15/10/13	11:00	11:29	0	2
		Tuesday	15/10/13	11:30	11:59	0	2
		Tuesday	15/10/13	12:00	12:29	0	2
		Tuesday	15/10/13	12:30	12:59	0	2
		Tuesday	15/10/13	13:00	13:29	0	2
		Tuesday	15/10/13	13:30	13:59	0	2
		Tuesday	15/10/13	14:00	14:29	0	2
		Tuesday	15/10/13	14:30	14:59	0	2
		Tuesday	15/10/13	15:00	15:29	0	2
		Tuesday	15/10/13	15:30	15:59	0	2
		Tuesday	15/10/13	16:00	16:29	0	2

Podemos consultar las oficinas del SNE tras el modulo del Directorio SNE

OFICINAS DEL SNE

Usuario: NORMA ANGELICA PALACIOS

Directorio del SNE

Estado: CHIHUAHUA

Oficina SNE	Teléfono	Teléfono 2	Fax	Dirección	Responsable	Email
UNIDAD REGIONAL DEL SNE CHIHUAHUA	4293300, ext. 24749			CALLE. DOBLADO Y 45 No. 4510 POPULAR	Lic. edgar Avila Rodriguez	eavilar@gmail.com
UNIDAD REGIONAL DELICIAS	4793300			Ave. 6a Y Calle tra. Oriente centro	Lian Mariana Gonzalez Moy	lmgonzalez@chihuahua.gob.mx
UNIDAD REGIONAL JUAREZ	6293300 EXT. 55555	6293300 EXT. 55580		Eje vial Juan Gabriel y Acerraderoa 32251	VIVIRIANA AMARO	viviriana.amaro@hotmail.com
UNIDAD REGIONAL PARRAL	52-29232			Calle Pedro de Lille 17-8 Centro. CP. 33800. Hidalgo del Parral. Chih.	Carmen Yolanda Ponce Baraza	

y sus Municipios en los que la oficina SNE cubre, esto para llamadas informativas.

En el modulo busqueda de folio podemos modificar una cita creada anteriormente

OFICINAS DEL SNE Usuario: NORMA ANGELICA PALACIOS

BUSCAR FOLIO DE CITAS

Folio	<input type="text"/>	Fecha	<input type="text"/>
Nombre/s	<input type="text"/>	Apellido Paterno	<input type="text"/>
Apellido Materno	<input type="text"/>	Teléfono	<input type="text"/>
Oficina SNE	<input type="text" value="v"/>		<input type="text"/>
<input type="button" value="Buscar"/>		<input type="button" value="Reiniciar"/>	C.P. <input type="text"/>

Cancelación Aviso para modificación

Motivo:

Como usuario Administrador nos muestra mas modulos: Consultas y reportes, Administración y Monitoreo.

STPS | SNE

PRINCIPAL RECEPCIÓN DE LLAMADAS DIRECTORIO DEL SNE CONSULTAS Y REPORTES BUSCAR FONDO MONITOREO ADMINISTRACIÓN SALIR

OFICINAS DEL SNE

Recepción de llamadas

Directorio del SNE

Consultas y Reportes

Administración

Salir

Usuario: LUIS MENDOZA

Buscar Perfil

Monitoreo

Para la primer modulo mencionado podemos acceder a todos los reportes requeridos por el cliente

OFICINAS DEL SNE

Usuario: LUIS HERNANDEZ

CONSULTAS Y REPORTES

Consultas

Citas Diarias por Oficina del SNE
 Citas Diarias por Horario por Oficina del SNE
 Total de citas por Oficina del SNE en un periodo
 Dias de espera

Reportes

Lista de citas por oficina del SNE
 Agenda diaria por oficina del SNE
 Total de citas diarias por oficina del SNE
 Citas no agendadas
 Reporte mensual

OFICINAS DEL SNE

Usuario: LUIS HERNANDEZ

CITAS DIARIAS POR OFICINA DEL SNE

Regresar

Estado

Oficina del SNE

Trámite

Del: Al:

Consultar**Reiniciar****Exportar PDF****Exportar CSV**

OFICINAS DEL SNE

Usuario: LUIS HERNANDEZ

LISTA DE CITAS POR OFICINA DEL SNE

Regresar

Estado	TODA LA NACIÓN
Oficina del SNE	Todas las oficinas
Trámite	Movilidad Laboral
Fecha:	

Consultar

Reiniciar

Exportar PDF

Exportar CSV

Imprimir

OFICINAS DEL SNE

Usuario: LUIS HERNANDEZ

TOTAL DE CITAS DIARIAS POR OFICINA DEL SNE

Regresar

Estado	AGUASCALIENTES		
Oficina del SNE	Todas las oficinas		
Trámite	Movilidad Laboral		
Del:		Al:	

Consultar

Reiniciar

Exportar PDF

Exportar CSV

Para el módulo de Administración encontramos la siguiente pantalla donde gestionamos

OFICINAS DEL SNE

Usuario: LUIS HERNANDEZ

Administración del Sistema

Usuarios

Usuarios
Roles
Permisos por rol

Oficinas del SNE

Trámite	Pais / Edo / Mun-Cond
Oficinas SNE	
Copiar Circunscripción	
Citas disponibles	% Ocupación
Agenda nueva	Modificar agenda

General

Motivos no agendación
Bitácora
Cancelación múltiple
Layout

Citas y Llamadas

Consultar cita	
Avisos de modificación	Monitoreo citas duplica
Tipo Llamada	Consultas y reportes
Actualizar datos cita	Citas de emergencia

OFICINAS DEL SNE

Usuario: LUIS HERNANDEZ

PORCENTAJE DE CITAS AGENDADAS

Del: Al:

Consultar	Reiniciar	Exportar PDF
Exportar Excel		

Para el modulo monitoreo la siguiente podemos encontrar

OFICINAS DEL SNE

Usuario: LUIS HERNANDEZ

MONITOREO

Consultas

Bitácora de ingresos

Total de citas agendadas por oficina del SNE

Total de citas agendadas diariamente por oficina del SNE

Total de citas por atender por oficina del SNE

Fechas próximas para agendar cita

VTIGER

Vtiger CRM le permite a las empresas registrar y consolidar toda la información del cliente, tales como dirección, nombre y datos de contacto en una fuente. Los empleados pueden rastrear esta información para servir a los clientes en tan sólo unos pocos clics en el ordenador.

El software registra y rastrea las quejas de los clientes, los casos y los informes relacionados a través de mensajes de correo electrónico para una resolución más rápida. vtiger CRM importa información de otras aplicaciones y las exporta a una hoja de cálculo como Microsoft Excel, cuando es necesario.

Campaña de mercadotecnia

vtiger CRM rastrea y extrae datos específicos del cliente que indica cuáles son las estrategias de mercadotecnia efectivas. El software gestiona una lista de correo basada en los datos de contacto del cliente. vtiger integra cables de contacto de fuentes en línea tales como sitios web, descargas, seminarios web en la misma lista de correo. Por último, el programa genera correos electrónicos personalizados en masa y se despliega de inmediato.

Gestión de tareas

Gestión de accesos

Agenda/Calendario

vtiger CRM proporciona muchas características para su extensión y personalización, que permitirán que tu solución CRM resuelva las necesidades de tu negocio. En el caso de que necesites añadir nuevas funcionalidades al sistema, cualquier partner certificado existente (entre ellos nosotros) podrá realizar servicios de personalización y desarrollo para adaptar vtiger CRM a la realidad de tu empresa.

2 Utilice sólo usted o para toda la empresa. vtiger está en la nube y multiusuario, que significa que usted o sus colegas pueden acceder a él desde cualquier parte del mundo.

en cualquier momento. Un usuario actualiza un registro o calendario en Madrid y otro usuario puede ver los cambios instantáneamente acceso al sistema en Tokio.

Base de datos fiables y Rock Solid . Construido sobre MySQL, y desarrollado en PHP, vTiger es fuerte, estable y seguro. De hecho, el servidor vTiger se puede ejecutar en Windows, Linux y Mac OS, aunque con mayor frecuencia se ejecuta en Linux.

Cloud (Web) basado Ser una nube (o Web) solución basada; vTiger se puede acceder desde cualquier dispositivo que tenga un navegador y una conexión a Internet. Atrás han quedado los días en que su solución CRM tuvo que ser Windows o Mac, pero nunca las dos cosas al mismo tiempo.

vTiger se puede acceder y actualizar, mejorar y explotar en cualquier sistema que elija, ya sea un portátil de Windows, Desktop o Windows Phone, un iPad, iPhone o iMac, un Tablet Android o Google Chromebook.

vTiger (como WordPress) no le importa, siempre y cuando usted tiene un navegador web y una conexión a Internet.

vTiger tiene una aplicación de teléfono Android y una aplicación para iPhone que sincroniza automáticamente los datos de la web a tu teléfono, pero mucho más que sincroniza la información de contacto justas. Esto te dará acceso a prácticamente todos los datos en línea, incluyendo los niveles de inventario, datos de facturación y el estado, calendarios y horarios (para usted y sus colegas – recuerde, este es un sistema multi-usuario), y mucho más

Client Server. vTiger es una solución cliente / servidor que significa que mientras usted está accediendo a información, elaboración de estadísticas, la lectura de los informes, el desarrollo de campañas de correo electrónico y elementos similares en su iPad o portátil, el tratamiento que se está haciendo en el servidor en algún lugar de la web. Toda la molestia de la parte del servidor que se está haciendo por usted sin distraerte de su tarea primordial de desarrollar y apoyar a sus clientes o el desarrollo de materiales para la comercialización y el crecimiento de su negocio. También significa que muchos usuarios también pueden hacer lo mismo al mismo tiempo de sus iPads, PCs, laptops, etc El servidor hace el trabajo duro y los clientes (los iPads, etc Laptops) obtener los resultados.

Intuitivo. vTiger es un sistema muy intuitivo (como WordPress, Joomla) y está diseñado muy bien. Funciones, Módulos, informes y servicios de la Administración son sólo donde esperaría encontrarlos y el sistema se ve muy bien.

vTiger está repleto de características, pero usted sólo tendrá que utilizar los que sirven a su propósito o de negocios. El hecho de que hay más de 20 módulos en vTiger no debe intimidar. Sólo tiene que usar esas características que usted necesita cuando usted los necesita, y luego como se llega a conocer mejor el sistema, por lo que esas funciones adicionales están ahí para servir a sus necesidades.

Elementos básicos de CRM. características principales vtiger incluyen Cuentas (registros principales que incluyen las empresas y organizaciones, departamentos, etc), Contactos (individuos o empleados de las empresas o departamentos), Calendario multiusuario (cada usuario tiene su calendario de eventos propios, planificador y hacer lista), Webmail.

Módulos adaptables módulos mejorados vtiger incluyen un Administrador de la campaña completa, Sistema de Interconexión Bursátil, ventas y órdenes de compra, facturación, sistema Trouble Ticket Soporte, Gestión de clientes potenciales y seguimiento

(se conecta a un generador de PDF y el sistema de correo electrónico) y un portal de clientes en pleno funcionamiento; que personaliza sus interacciones y de apoyo con sus clientes. Y todo en vTiger es totalmente personalizable.

Report Writer. vTiger cuenta con un editor de reportes altamente flexible que le permite acceder y gestionar la gran cantidad de datos relacionados con el sistema.

Fácil de usar y fácil de aprender. Uno de los problemas que he experimentado en la prueba de otros sistemas es que son difíciles de aprender, difícil de instalar y difícil de actualizar. No es así con vTiger. He encontrado que es un placer trabajar con ellos y muy fiable, rápido y muy seguro. Hay miles de empresas y particulares de todo el mundo que utilizan y vTiger 'abusar'.

Actualizaciones constantes. Hay un equipo de desarrollo de vTiger que actúa en el feedback de los usuarios. Se proporciona regularmente actualizaciones y mejoras de software basado en esa información. Y hay un montón de consultores e instructores como yo, para proporcionar una transición fácil desde el caos de papel o muchos sistemas informáticos (o sistemas no) en vTiger.

vTiger CRM también incluye lo siguiente:

- Las ventas de automatización (entradas personalizadas de productos, gestión de inventarios, presupuestos, facturación, emisión de billetes y problemas)
- Atención al cliente y servicio de funciones, incluyendo un autoserivicio de clientes portal
- Automatización de marketing (generación de oportunidades, apoyo a la campaña, bases de conocimiento)

Gestión de inventario

- Análisis y presentación de informes

Características de la interacción del usuario son:

- Integración con correo electrónico corporativo sistemas (plug-in para Microsoft Outlook, Mozilla Thunderbird extensión)
- Apoyo al sistema telefónico PBX Asterisk
- Calendarios
- Tag cloud funcionalidad
- RSS feed suscripción
- Generación de documentos PDF a través de la biblioteca TCPDF

TOPTEL

Administración

Contadores

Crear un nuevo contacto en este grupo

Módulos de Contables y Contables		
1	Módulo de Módulos	Desarrollado
2	Contabilidad por Cuentas	Compartir información con Contables
3	Contabilidad por Cuentas	Indicador de Estado
4	Contabilidad por Cuentas	Contabilidad por Cuentas

Módulos de Presupuestos		
1	Módulo de Presupuestos	Desarrollado
2	Presupuesto por Cuentas	Presupuesto por Cuentas
3	Módulo de Estado de los Presupuestos	Módulo de Estado de los Presupuestos

Módulos de Equipamiento		
1	Módulo de Equipamiento	Desarrollado
2	Equipamiento por Cuentas	Equipamiento por Cuentas
3	Equipamiento por Cuentas	Equipamiento por Cuentas

Módulos de Estructura		
1	Módulo de Estructura	Desarrollado
2	Tarjetas de Estructura	Tarjetas de Estructura
3	Tarjetas de Estructura	Tarjetas de Estructura

Módulos de Casos		
1	Módulo de Casos	Desarrollado
2	Casos por Cuentas	Casos por Cuentas
3	Casos por Cuentas	Casos por Cuentas
4	Casos por Cuentas	Casos por Cuentas

Módulos de Producción		
1	Módulo de Producción	Desarrollado
2	Producción por Cuentas	Producción por Cuentas
3	Producción por Cuentas	Producción por Cuentas

← http://172.19.22.230/crm/index.php/module-Report5action-Index

TOPTEL

Administración

Contadores

Crear un nuevo contacto

Detalle del contacto

Nombre Completo

Nombre: [input type="text"]
 Apellido: [input type="text"]
 Nombre completo: [input type="text"]
 D.N.I.: [input type="text"]
 Teléfono: [input type="text"]

Información de Dirección

Indicador de Dirección: Calle y No. y Calle Calle y No. y Calle

Calle y No. y Calle: [input type="text"]
 Calle y No. y Calle: [input type="text"]

Información Personalizada

Grupo: [input type="text"]
 Estado: [input type="text"]
 Ciudad: [input type="text"]

Información de Datos del Contacto

Imagen del Contacto: [input type="text"]

Información del Cliente

Nombre del Cliente: [input type="text"]

Estado: [input type="text"]

Fecha: [input type="text"]

Servicios de Redes Sociales

El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos por LA CONVOCANTE en el momento que lo requiera.

TOPTEL prestará el servicio de Redes Sociales conforme a los protocolos establecidos por la CONVOCANTE en el momento que lo requiera.

Es una herramienta que combina los canales Web, Social y Centro de Contactos.

- Permite a los clientes y visitantes encontrar respuestas en línea desde el canal web
- Permite a los clientes tener visibilidad de las interacciones que ha tenido con la compañía, revisar el estatus de sus solicitudes de servicio y conocer el histórico de las mismas.
- Permite hacer preguntas privadas y públicas.
- Permite resolver incidencias de primer nivel y dar un resultado consistente y eficaz en una primera interacción.

The screenshot displays a 'Support Center' interface with the following sections:

- Navigation:** Support Home, Answers, Community, Ask a Question, Your Account.
- Search:** A search bar with the placeholder text 'Enter the answer to your question' and a 'Search' button.
- Featured Support Categories:**
 - Account and Billing
 - Troubleshooting
 - Card Security
 - Card Term
 - Disputing
 - Contacting Global Services
 - Register
 - Long Distance
 - Value Messaging
- Most Popular Answers:**
 - What should I do with my statement?
 - How do I find out if you think for an account?
 - How do I close my account?
 - Am I charged a fee when I check my account from the internet phone?
 - Are there any alternatives for financing in some countries?
 - Details of the Gold Replacement Plan
 - How do I change my address?
 - Am I charged a fee when I check my account?
 - Do you have a voice line now?
 - Can you please send me information about calling cards?
 - What is address?
 - What is number?
- Contact Us:**
 - Ask a Question: Submit a question to our support team.
 - Ask the Community: Submit a question to our community.
 - Live Chat: Chat directly with a member of our support team.
 - Contact Us: If you need find what phone looking for on our site, give us a call.
 - Give Feedback: How can we make this site more useful for you?



Social Experience

Canales de comunicación


- *Extiende la presencia de la organización en la tendencia actual en redes sociales: Facebook*
- *Permite al cliente hacer preguntas públicas y privadas.*
- *Permite mostrar respuestas concretas al cliente a través de preguntas guiadas basadas en arboles de decisión.*
- *Permite a los clientes iniciar incidentes directamente desde su página de Facebook así como consultar el histórico de las mismas.*
- *Permite al cliente compartir y publicar información relevante relacionada a la compañía a través de su cuenta en Facebook*



Support Communities

- Permite alimentar las bases de conocimiento reutilizables y rentables de la perspectiva del cliente hacia la compañía.
- Proporciona un canal de bajo costo para atender un alto volumen de problemáticas de complejidad baja - media
- Reduce los costos del centro de contacto a través de la disponibilidad peer-to-peer y del autoservicio en las comunidades de apoyo.
- Permite identificar nuevas oportunidades de negocio, priorizar y refinar ideas, y posicionar productos innovadores



 **Focus Problem** recalbed
 Topic posted 12/17/09 by **Randy Alsop**
 2-15 Views, 1 Answer

Title: Focus Problem
Summary: Issue focusing it?
Content: Having issues focusing my Kam K7, it's all blurry. An

Tutorial Spotlight

[Go to a new video tutorial...](#)

**Modify community navigation**

Tutorial posted Aug 10 by **Carole**, tagged **intermediate**, **beginner**

Summary:

In this tutorial we rearrange community navigation links (both main and sub links), add a new link in the main navigation, and add a top-level link.

Video:

More...

All Forums

name	posts
Company Policies	
Flair	3
TPS Reports	1
Misc	

Questions

[Go to Questions](#) | [Subscribe to questions](#) | [Help](#) | [More actions](#)

 **Who put the bop in the bop shoe**
 question posted 07/27/11 by **John Lee**, 1028 Views, 2 Answers

Best Answer

 **John Lee** [View Profile](#) [Send Message](#) [Follow](#) [Close](#) | [Close](#)

 1 BOP. It was the same guy who put the bop in the name bop shoe.

[Remove as Best Answer](#)

Social Monitor

- Permite escuchar y responder lo que los consumidores dicen en las redes sociales.
- Permite contribuir y reorientar las interacciones en las redes sociales.
- Permite adquirir nuevos clientes y, retener y mantener niveles altos de lealtad de los ya existentes.
- Permite analizar el sentimiento del cliente y saber "¿Cómo nos perciben en las redes sociales?"

The image displays the Social Monitor software interface. The main window shows a 'Cloud Monitor' section with a table of monitored items. A 'Smart Sense' sidebar on the right contains a vertical stack of 15 sentiment indicator icons, each with a corresponding slider. An 'Add Cloud Monitor' dialog box is open in the foreground, allowing users to configure search parameters.

Cloud Monitor Table:

Cloud Monitor	Cloud Name	Cloud ID	Start Date	End Date	Last Sync	Last Sync
Cloud Monitor 1	Cloud 1	1234567890123456	1/1/2013	1/1/2013	1/1/2013 10:00:00	1/1/2013 10:00:00
Cloud Monitor 2	Cloud 2	1234567890123456	1/1/2013	1/1/2013	1/1/2013 10:00:00	1/1/2013 10:00:00
Cloud Monitor 3	Cloud 3	1234567890123456	1/1/2013	1/1/2013	1/1/2013 10:00:00	1/1/2013 10:00:00
Cloud Monitor 4	Cloud 4	1234567890123456	1/1/2013	1/1/2013	1/1/2013 10:00:00	1/1/2013 10:00:00
Cloud Monitor 5	Cloud 5	1234567890123456	1/1/2013	1/1/2013	1/1/2013 10:00:00	1/1/2013 10:00:00
Cloud Monitor 6	Cloud 6	1234567890123456	1/1/2013	1/1/2013	1/1/2013 10:00:00	1/1/2013 10:00:00
Cloud Monitor 7	Cloud 7	1234567890123456	1/1/2013	1/1/2013	1/1/2013 10:00:00	1/1/2013 10:00:00
Cloud Monitor 8	Cloud 8	1234567890123456	1/1/2013	1/1/2013	1/1/2013 10:00:00	1/1/2013 10:00:00
Cloud Monitor 9	Cloud 9	1234567890123456	1/1/2013	1/1/2013	1/1/2013 10:00:00	1/1/2013 10:00:00
Cloud Monitor 10	Cloud 10	1234567890123456	1/1/2013	1/1/2013	1/1/2013 10:00:00	1/1/2013 10:00:00
Cloud Monitor 11	Cloud 11	1234567890123456	1/1/2013	1/1/2013	1/1/2013 10:00:00	1/1/2013 10:00:00
Cloud Monitor 12	Cloud 12	1234567890123456	1/1/2013	1/1/2013	1/1/2013 10:00:00	1/1/2013 10:00:00
Cloud Monitor 13	Cloud 13	1234567890123456	1/1/2013	1/1/2013	1/1/2013 10:00:00	1/1/2013 10:00:00
Cloud Monitor 14	Cloud 14	1234567890123456	1/1/2013	1/1/2013	1/1/2013 10:00:00	1/1/2013 10:00:00
Cloud Monitor 15	Cloud 15	1234567890123456	1/1/2013	1/1/2013	1/1/2013 10:00:00	1/1/2013 10:00:00
Cloud Monitor 16	Cloud 16	1234567890123456	1/1/2013	1/1/2013	1/1/2013 10:00:00	1/1/2013 10:00:00
Cloud Monitor 17	Cloud 17	1234567890123456	1/1/2013	1/1/2013	1/1/2013 10:00:00	1/1/2013 10:00:00
Cloud Monitor 18	Cloud 18	1234567890123456	1/1/2013	1/1/2013	1/1/2013 10:00:00	1/1/2013 10:00:00
Cloud Monitor 19	Cloud 19	1234567890123456	1/1/2013	1/1/2013	1/1/2013 10:00:00	1/1/2013 10:00:00
Cloud Monitor 20	Cloud 20	1234567890123456	1/1/2013	1/1/2013	1/1/2013 10:00:00	1/1/2013 10:00:00

Add Cloud Monitor Dialog:

Sources:

- (Select All)
- Twitter
- YouTube
- RightNow Community
- RSS - Sports
- RN Community - Post

Search Terms: RightNow

Language: en

Recurrence: None

Execute Search Immediately

Buttons: OK, Cancel

Smart Sense: A vertical sidebar containing 15 sentiment indicator icons, each with a corresponding slider.

Cloud Monitoring: A sub-window showing a 'Schedule Test' section with a list of test dates (1/1/2013, 1/2/2013, 1/3/2013, 1/4/2013, 1/5/2013, 1/6/2013) and a 'Processors/Filter' section with radio buttons for 'Cloud', 'Hours', and 'Weeks', and checkboxes for 'Sent', 'Media', 'Tweets', 'Videos', 'Photos', 'Tags', and 'Source'.

Administración de usuarios

- Permite crear usuarios y asignar roles
- Permite agregar propiedades de Facebook, Twitter, and Google+
- Permite administrar los permisos de visibilidad entre equipos

ADMIN

PROFILE | RESOURCES | ACCOUNT

ACCOUNT: View Profile | Logout

USERS

Manage Roles | [VIEW USERS](#)

View Users (3) Pending Invitations (2) Recent Administrators (0)

The Users section allows you to create new users to your account, add information to existing users, and manage user permissions. You have 1000 users in your account and 1000 in the User Grid.

New Showing Page 1 of 1

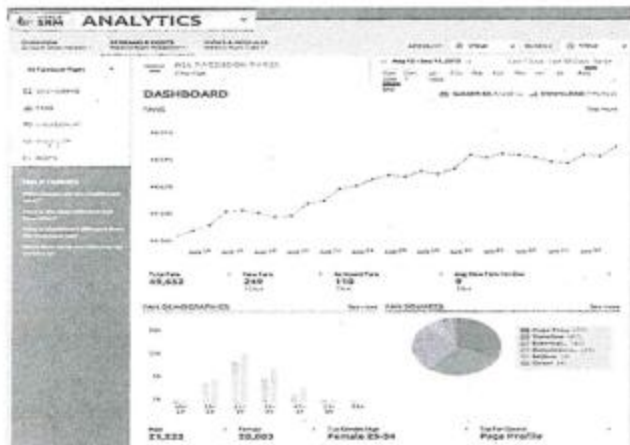
Download CSV | [SEARCHING TABLE](#)

Name	Contact Information	Role
Example User (Pending Invitation) 01112023-01-01-0104	Phone Number Unknown email@veeva.com	Administrator 1
Alicia Wu 01112023-01-01-0104	Phone Number Unknown email@veeva.com	Administrator 1
Auf Dhar 01112023-01-01-0104	Phone Number Unknown email@veeva.com	Administrator 1
J Seen 01112023-01-01-0104	Phone Number Unknown email@veeva.com	Administrator 1
Justin Anderson 01112023-01-01-0104	Phone Number Unknown email@veeva.com	Administrator 1
Stefan Goodman 01112023-01-01-0104	Phone Number Unknown email@veeva.com	Administrator 1
Rosa Posing 01112023-01-01-0104	011-01-0104 email@veeva.com	Administrator 1
Simon Moran 01112023-01-01-0104	011-01-0104 email@veeva.com	No Role Assigned 1
Kundep parts 01112023-01-01-0104	Phone Number Unknown email@veeva.com	Administrator 1
Vikash Chauhan 01112023-01-01-0104	Phone Number Unknown email@veeva.com	Administrator 1

New Showing Page 1 of 1

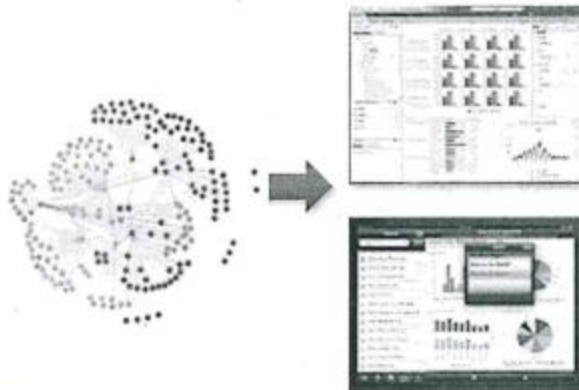
Análíticos

- Métricas profundas y amplias en tiempo real
- Información histórica y exportable
- Métricas a nivel página y a nivel publicación



Social Engagement and Monitoring

- Permite entender que es lo importante para los clientes
- Permite interactuar con sus clientes a través de los canales sociales
- Permite auto-categorizar las publicaciones y tome las mejores decisiones para dar seguimiento



REQUERIMIENTOS GENERALES

Debido a la criticidad y penetración del servicio ofrecido entre la ciudadanía, el CONVOCANTE requiere que el Prestador del Servicio brinde como mínimo lo siguiente:

Debido a la criticidad y penetración del servicio ofrecido entre la ciudadanía, LA CONVOCANTE **TOPTTEL** brindara como mínimo lo siguiente:

- a) Disponibilidad del servicio las 24 horas del día de los 365 días del año.

TOPTTEL tendrá disponibilidad del servicio las 24 horas de Día de los 365 días del año

- b) Capacidad de recibir como mínimo 7 El en cada una de sus instalaciones para la recepción de los 01800's y un DID para la realización de llamadas de salida, con la posibilidad de que ésta se incremente hasta en un 100%.

TOPTTEL tiene capacidad de recibir como mínimo 7 El en cada una de sus instalaciones para la recepción de los 01800's y un DID para la realización de llamadas de salida, con la posibilidad de que ésta se incremente hasta en un 100%.

- c) Deberá de firmar un Acuerdo de Niveles de Operación por sus siglas en ingles OLA con el Proveedor de LA CONVOCANTE para el servicio de telefonía.

TOPTTEL firmar un Acuerdo de Niveles de Operación por sus siglas en ingles OLA con para el servicio de telefonía.

- d) Las interacciones se deberán atender de acuerdo a lo indicado en el presente anexo técnico.

TOPTTEL atenderá las interacciones de acuerdo a lo indicado en el presente anexo técnico.

- e) A efecto de que LA CONVOCANTE pueda supervisar y validar los servicios requeridos, se requiere que el Prestador del Servicio cuente con la capacidad para grabar el 100% el de las interacciones y brinde las facilidades necesarias para que el personal de LA CONVOCANTE pueda monitorear en tiempo real la operación del servicio como se indica en el presente anexo técnico.

*A efecto de que LA CONVOCANTE pueda supervisar y validar los servicios requeridos **Topitel** cuenta con la capacidad para grabar el 100% el de las interacciones y brindara las facilidades necesarias para que el personal de LA CONVOCANTE pueda monitorear en tiempo real la operación del servicio como se indica en el presente anexo técnico.*

- f) Software de administración para 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, atención de chat y correos electrónicos; a los supervisores tener las funcionales que les permitan tener el control de la operación y desempeño de los agentes, así como la posibilidad de intervenir, asesorar y grabar bajo demanda las Interacciones de los agentes a su cargo.

TOPTTEL cuenta con Software de administración para 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, atención de chat y correos electrónicos; a los

supervisores tiene las funcionales que permiten tener el control de la operación y desempeño de los agentes, así como la posibilidad de intervenir, asesorar y grabar bajo demanda las interacciones de los agentes a su cargo.

Sustitución de personal: El Prestador del Servicio se obliga a reemplazar al personal de supervisión, analistas de calidad y/o líder de proyecto asignado para la prestación de los servicios, en un plazo máximo de 2 días hábiles, ya sea por baja solicitada o voluntaria. Para tal efecto, deberá incluir en su propuesta un proceso detallado de reemplazos que incluya los tiempos de éste, así como los mecanismos a utilizar para garantizar el nivel de servicio durante ese periodo. El incumplimiento de este tiempo será causa de penalización establecida en el apartado correspondiente del presente anexo técnico.

Sustitución de personal: **TOPTel** se obliga a reemplazar al personal de supervisión, analistas de calidad y/o líder de proyecto asignado para la prestación de los servicios, en un plazo máximo de 2 días hábiles, ya sea por baja solicitada o voluntaria.

1.0.- PROPÓSITO

Este documento tiene por objeto describir las actividades a realizar en el proceso de Reemplazo de personal de capital humano de Toptel S. de R.L. de C.V.

2.0.- ALCANCE, CAMPO DE APLICACIÓN

Todas las áreas de Toptel S. de R. L. de C.V. que requieran cobertura de vacantes.

3.0.- PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS

Lo que se encuentra en la lista PIR.

4.0.- VOCABULARIO

Cartera	Todo aquel registro de candidatos reclutados con anterioridad, considerados viables y que por alguna razón no fueron contratados.
Descripción cargo	Es el documento que contiene las funciones principales de un puesto así como las competencias y perfil necesario para el desempeño en el mismo.
Entrevista inicial	Es el sondeo de datos básicos (personales, académicos y profesionales) del candidato para realizar un filtro de selección.
Entrevista técnica	Es el sondeo avanzado de habilidades específicas, dominio de algún equipo, aplicación, idioma, etc.

5.0.- RESPONSABLES, AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

El responsable de este proceso es el Gerente de Recursos Humanos y/o a quien designe.

6.0.- DECLARACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO

REEMPLAZO DE PERSONAL

Para evitar problemas con los niveles de servicio por cuestiones de incapacidades, despidos, renuncias voluntarias, en la compañía contamos con el 20% de personal extra

capacitado con el fin de atender las interacciones. Aunado a ello contamos con una metodología de sustitución de personal que se detalla en este documento.

6.1.- Planeación de personal

En Ioptel, contamos con el área de planeación, misma que tiene por objetivo analizar las incidencias de cada una de las personas en la compañía, por lo que si se detectan faltas consecutivas o posibles focos rojos (posibles bajas), se detona un requerimiento de personal al área de reclutamiento, así de manera preventiva se sondeando y cubriendo el personal, desde antes que éste deje la organización.

En caso de que el foco rojo, sea una falsa alarma y el personal no sea baja, las personas reclutadas, quedarán en cartera para futuras alertas y/o reemplazos.

Por lo tanto para asegurar que el personal estará a los dos días de una baja en piso se realizará lo siguiente:

- Se tomará(n) la(s) persona(s) del grupo de 20% de agentes extra capacitadas para la campaña.
- Se reemplazará al personal extra a través del proceso señalado en este documento del área de planeación.
- 10% del personal deberá estar evaluados y aprobado por LA STPS y disponibles para cubrir las ausencias del personal.

Nota: En caso de que las posibles bajas detectadas por el área de planeación sea mayor al 20% de la plantilla, el área lo señala para capacitar personal activo en blending y/o agregar horas extra al personal activo, en lo que ingresa el nuevo personal a la campaña.

6.2.- Reclutamiento de personal

Todas las áreas deberán realizar el requerimiento correspondiente a través del formato

6.2.2.RRHH.R.01, el cual es la entrada de proceso y es funcional tanto para operativos como para administrativos.

El tiempo de cobertura estará en función de las siguientes necesidades:

- **Reemplazo**
- **Ampliación en Campaña activa**
- **Nueva Creación**

La requisición de personal para todas las áreas deberá contener los datos exactos para su trámite:

- a) Fecha de solicitud
- b) Nombre del solicitante
- c) Departamento
- d) Puesto
- e) Número de plazas
- f) Fecha de ingreso
- g) Esquema de Pago
- h) Turno

- i) Jornada
- j) Horario
- k) Tipo vacante (Nueva creación/Sustitución/Incremento de plantilla)
- l) Datos del perfil, de acuerdo a Descripción de cargo- Formato 6.2.2.RRHH.R.14

- **En el caso del área de operaciones especificar el tipo de campaña con los datos pertinentes**

Es indispensable contar con las firmas de autorización.

Al no existir el formato de requisición de personal no se podrá realizar el proceso de Reclutamiento y Selección para la cobertura de la vacante solicitada.

6.2.- FUENTES DE RECLUTAMIENTO

La cobertura de vacante se inicia desde la consulta y/o publicación en diferentes medios de reclutamiento tales como:

Cartera

Periódico

Bolsas de Trabajo Electrónicas (Internet)

Recomendaciones Internas

Bolsas de trabajo (Universidades, Delegaciones, Municipios)

Ferias de empleo

6.3 SELECCIÓN

Para incorporarse a la empresa, el candidato deberá aprobar los siguientes filtros de selección:

6.3.1 Revisión de Currícula

La primera actividad en el proceso de selección es revisar y verificar que la recibida y / o cartera se apegue al perfil de la vacante postulada.

Todos los postulantes a la vacante deberán presentar curriculum o solicitud elaborada, en caso de no tenerla el reclutador deberá proporcionarle la solicitud de empleo formato 6.2.2.RRHH.R. 05.

6.3.2. Entrevista Inicial

Se realiza una entrevista con el candidato para corroborar datos personales y profesionales registrados en la solicitud de empleo, si el candidato cumple con este filtro, continúa con el proceso.

Para el caso de vacantes bilingües la entrevista se realizará en inglés.

6.3.3. Entrevista Técnica

Se utiliza para los puestos que requieran medir algún conocimiento técnico como:

- Dominio avanzado de P.C
- Manejo de aplicaciones técnicas o paqueterías específicas

- Manejo de idioma extranjero.

Para este tipo de evaluación, se canalizará al candidato para una segunda entrevista, en este caso se espera Vo. Bo o rechazo del candidato para continuar con el proceso.

6.3.3 Evaluaciones

Se aplican pruebas técnicas y psicométricas con base al perfil del puesto tales como:

Ortografía (Operativos) formato 6.2.2.RRHH.R17.-Esta prueba ortográfica puede determinar la asignación de la campaña de acuerdo al nivel requerido.

Cleaver (Administrativos), formato 6.2.2.RRHH.R.18

Como resultado del proceso de selección del personal administrativo, se genera el reporte de evaluación 6.2.2.RRHH.R.21 que se entregará al solicitante de la vacante como elemento para la segunda entrevista 6.2.2.RRHH.R.21

Cabe mencionar que estas pruebas se pueden hacer en papel o a través de E-learning, de acuerdo a las necesidades de los clientes.

6.3.4 Investigación de Reingresos

En el caso de personal que haya trabajado anteriormente en TOPTEL S. de R.L, se deberá verificar su historial y motivo de salida mediante correo electrónico para obtener el Vo.Bo de:

- 7) Mesa de control
- 8) Responsable de área o jefe inmediato
- 9) Área de seguridad.

***Esta investigación aplica tanto para personal operativo como administrativo. En caso de recibir referencias negativas por una o varias áreas se negará el reingreso.**

6.4 CONOCIMIENTO DE VACANTE

Una vez aprobados los filtros anteriores se realiza la oferta laboral al candidato, la cual como aceptación de condiciones queda documentada en el Conocimiento de vacante, formato 6.2.2.RRHH.R.22

6.5 CONFORMACIÓN DEL EXPEDIENTE

El reclutador informa al aspirante, los documentos necesarios solicitados por la empresa pagadora para la contratación del candidato conformando con estos el expediente del colaborador.

- u) Acta de Nacimiento
- v) Comprobante de Estudios
- w) Comprobante de Domicilio
- x) IFE
- y) Comprobante de IMSS
- z) Curp
- aa) 2 Cartas de Recomendación Laborales

- bb) Carta de Recomendación personal
- cc) Examen Médico
- dd) 3 Fotografías tamaño infantil B/N

Para la conformación el expediente el reclutador deberá recopilar:

- Conocimiento de vacante, Curriculum o solicitud, evaluación ortográfica (operativos)
- Reporte de evaluación, Curriculum, Evaluaciones psicométricas, Evaluaciones técnicas (administrativos)

Queda estrictamente prohibido contratar a personal que no haya cubierto el proceso de selección correspondiente.

En caso de no acreditar el proceso de selección en cualquiera de los puntos se genera una cartera física del candidato que puede ser utilizada para cubrir otras posiciones o realizar intercambio con otras empresas.

6.6. LISTA DE NUEVOS INGRESOS

Al aprobar a un candidato, se integrará sus datos a la lista de nuevos ingresos 6.2.2.RRHH.R.02 que sirve como entrada al proceso de capacitación para el control de asistencia del aspirante al curso de inducción.

6.7 INDICADORES DE RECLUTAMIENTO

Como forma de medir los avances de cumplimiento con respecto a las vacantes solicitadas por cada una de las áreas usuarias se deberá generar un documento de cobertura de vacantes mensual, formato 6.2.2.RRHH.R.06 que incluya los siguientes rubros:

- Campaña
- Altas
- Vacantes
- Personal en proceso de capacitación
- Personal en proceso de reclutamiento
- Remanente a cubrir.

El indicador servirá para modificar estrategias de atracción del personal.

Fin de Declaración de Procedimiento de Trabajo

- g) Asegurar la confidencialidad de la información que se maneja en las campañas, no permitiendo que personas ajenas a la operación de la misma, puedan intervenir las interacciones o realizar copias parciales o totales de la información que se brinde y derive de la misma.

TOPTel garantiza la confidencialidad de la información que se maneja en las campañas, no permitiendo que personas ajenas a la operación de la misma, puedan intervenir las interacciones o realizar copias parciales o totales la información que se brinde y derive de la misma.

- h) Proporcionar los servicios de una mesa de ayuda que opere las 24 horas del día, los 365 días del año, para poder atender y solucionar cualquier problema técnico que se presente con los servicios. La mesa de ayuda deberá tener la capacidad de escalar los problemas técnicos que lo requieran para atención en sitio cuando sea necesario.

TOPTEL proporcionará los servicios de una mesa de ayuda que opere las 24 horas del día, los 365 días del año, para poder atender y solucionar cualquier problema técnico que se presente con los servicios. La mesa de ayuda tendrá la capacidad de escalar los problemas técnicos que lo requieran para atención en sitio cuando sea necesario.

Solucionar en un máximo de dos horas cualquier incidente reportado a la mesa de ayuda.

- i) Tener la capacidad de realizar el desborde de las interacciones del CENTRO DE CONTACTO primario al secundario, cuando se presente algún problema en cualquiera de los servicios con una duración mayor a dos horas o por solicitud de LA CONVOCANTE.

TOPTEL tiene la capacidad de realizar el desborde de las interacciones del CENTRO DE CONTACTO primario al secundario, cuando se presente algún problema en cualquiera de los servicios con una duración mayor a dos horas o por solicitud de LA CONVOCANTE.

- j) Identificar aquellos problemas que tardarán más de dos horas en resolverse y poder aplicar el procedimiento descrito en el plan de contingencias sin menoscabo de las penalizaciones aplicables.

TOPTEL Identificará aquellos problemas que tardarán más de dos horas en resolverse y poder aplicar el procedimiento descrito en el plan de contingencias sin menoscabo de las penalizaciones aplicables.

- k) Entregar una matriz de escalación de problemas con nombres, teléfono fijo, teléfono celular, correo electrónico y tiempos de atención entre niveles. Esta información deberá ser entregada a cada administrador del servicio de LA CONVOCANTE al inicio de la vigencia del contrato. Los teléfonos fijos deberán ubicarse en el Distrito Federal o la zona conurbada de la Ciudad de México o 01800 sin costo para LA CONVOCANTE.

MATRIZ DE ESCALAMIENTO DE TI

NIVEL DE ESCALACION JERARQUICO	SERVICE DESK		
1	Adrian Flores Becario Service Desk servicedesk@topitel.com.mx Tel: 1083-0570	Jorge Flores Becario Service Desk servicedesk@topitel.com.mx Tel: 1083-0570	Aaron Flores Becario Service Desk servicedesk@topitel.com.mx Tel: 1083-0570
2	David Jaimes Coordinador de ServiceDESK djaimes@topitel.com.mx Tel: 1083-0570		
3	Victor Esponda Gerente de ServiceDESK vesponda@topitel.com.mx Tel: 4445-9500 Ext.: 9766		

4	Mario Cuauflie Director de TI mcuauflie@topfel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9520
---	--

NIVEL DE ESCALACION JERARQUICO	SOPORTE TECNICO		
1	Jose Francisco Caudillo P Analista de Soporte Técnico soporte tecnico@topfel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9525	Emilio Cesar deciga M Analista de Soporte Técnico soporte tecnico@topfel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9525	Alan Alexis Hernandez R Analista de Soporte Técnico soporte tecnico@topfel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9525
1	Josue Lopez A Analista de Soporte Técnico soporte tecnico@topfel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9525	Roberto Miguel Lucas H Analista de Soporte Técnico soporte tecnico@topfel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9525	Juan Miguel Olivares V Analista de Soporte Técnico soporte tecnico@topfel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9525
1	Jesus Antonio Rodriguez D Analista de Soporte Técnico soporte tecnico@topfel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9525		
2	Alejandro Perez Nieves Coordinador de Soporte técnico anieves@topfel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9525		
3	Lázaro Casas Andrade Gerente de Infraestructura lcasas@topfel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9521		
4	Mario Cuauflie Director de TI mcuauflie@topfel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9520		

NIVEL DE ESCALACION JERARQUICO	REDES Y TELECOMUNICACIONES
1	Martin Trujillo Administrador de sistemas Jr. mtrujillo@topfel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9500
2	Hector Ivan Rodriguez de la Puente Gerente de Infraestructura hirodriguez@topfel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9522
3	Mario Cuauflie Director de TI mcuauflie@topfel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9520

NIVEL DE ESCALACION JERARQUICO	INFRAESTRUCTURA
1	Omar Sanchez Lira Administrador de sistemas Sr. osanchez@topfel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9554
2	Lázaro Casas Andrade Gerente de Infraestructura lcasas@topfel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9521

3	Mario Cuautle Director de TI mcuautle@topfel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9520
---	--

NIVEL DE ESCALACION JERARQUICO	NETWORK OPERATION CENTER
1	Erick Guzman Administrador de sistemas Jr. eguzman@topfel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9524
2	Marco Antonio Rodríguez G Administrador de sistemas Jr. arodriguez@topfel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9524
3	Victor Esponda Gerente de ServiceDESK vesponda@topfel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9766
4	Mario Cuautle Director de TI mcuautle@topfel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9520

NIVEL DE ESCALACION JERARQUICO	SERVICE DELIVERY
1	Susana Vargas Administrador de sistemas Jr. svargas@topfel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9730
2	Sandra Cruz Hernandez Gerente de Service Delivery scruz@topfel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9765
3	Mario Cuautle Director de TI mcuautle@topfel.com.mx Tel.: 4445-9500 Ext.: 9520

Lo anterior tiene como objetivo el proporcionar un mínimo de afectación en los niveles de productividad y servicio, originados por desastres naturales o errores humanos.

Para la prestación de los servicios se requiere como mínimo lo siguiente; Personal capacitado en las actividades que desempeñará durante la prestación de los servicios, para que la evaluación mensual de los agentes se mantenga en un 90% en el nivel de calidad del servicio otorgado, se cuente con la infraestructura para brindar las estaciones requeridas en el apartado correspondiente, el porcentaje de abandono de interacciones sea menor al 1%, considerando una velocidad de respuesta menor a 10 segundos de cuando menos el 90% de las interacciones entrantes, equipo de cómputo cumpla con las características solicitadas y el ancho de banda para acceso a los sistemas de información que utilizarán los agentes sea el adecuado para que la respuesta sea ágil y atender de manera oportuna al usuario del servicio, permitiendo la instalación de mantas, carteles o material de promoción que identifique a los agentes con el servicio que proporcionan a LA CONVOCANTE, permitiendo al personal designado por La CONVOCANTE la supervisión remota o en sitio, así como visitas a sus instalaciones cuando dicho personal lo considere

necesario. Adicionalmente deberá realizar respaldos de las bases de datos y restauración del servicio con base en los mismos, así como también hace referencia al uso de "Alta Disponibilidad" en los componentes principales del sistema de forma tal que el CENTRO DE CONTACTO pueda seguir operando en condiciones normales de operación, 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.

Para la prestación de los servicios TOPTEL contará como mínimo lo siguiente; Personal capacitado en las actividades que desempeñará durante la prestación de los servicios, para que la evaluación mensual de los agentes se mantenga en un 90% en el nivel de calidad del servicio otorgado, se cuente con la infraestructura para brindar las estaciones requeridas en el apartado correspondiente, el porcentaje de abandono de interacciones sea menor al 1%, considerando una velocidad de respuesta menor a 10 segundos de cuando menos el 90% de las interacciones entrantes, equipo de cómputo cumpla con las características solicitadas y el ancho de banda para acceso a los sistemas de información que utilizarán los agentes sea el adecuado para que la respuesta sea ágil y atender de manera oportuna al usuario del servicio, permitiendo la instalación de mantas, carteles o material de promoción que identifique a los agentes con el servicio que proporcionan a LA CONVOCANTE, permitiendo al personal designado por LA CONVOCANTE la supervisión remota o en sitio, así como visitas a sus instalaciones cuando dicho personal lo considere necesario. Adicionalmente deberá realizar respaldos de las bases de datos y restauración del servicio con base en los mismos, así como también hace referencia al uso de "Alta Disponibilidad" en los componentes principales del sistema de forma tal que el CENTRO DE CONTACTO pueda seguir operando en condiciones normales de operación, 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.

El Prestador del Servicio deberá realizar reuniones de seguimiento con LA CONVOCANTE, para que con base en los reportes emitidos, se establezca la medición del desempeño del servicio prestado, garantizando no solo la comunicación con LA CONVOCANTE, sino la retroalimentación del personal que participa en la prestación del servicio y los niveles requeridos para la satisfacción de los usuarios de los servicios de LA CONVOCANTE.

TOPTEL realizará reuniones de seguimiento con LA CONVOCANTE, para que con base en los reportes emitidos, se establezca la medición del desempeño del servicio prestado, garantizando no solo la comunicación con LA CONVOCANTE, sino la retroalimentación del personal que participa en la prestación del servicio y los niveles requeridos para la satisfacción de los usuarios de los servicios de LA CONVOCANTE.

4. NIVELES DE SERVICIO Y DEDUCTIVAS

Si el proveedor adjudicado incurriera en algún atraso en los plazos establecidos para la prestación de los servicios, no cumple con los parámetro 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, y las deducciones serán descontadas de la factura pendiente de pago, de acuerdo a lo siguiente:

Si TOPTEL incurriera en algún atraso en los plazos establecidos para la prestación de los servicios, no cumple con los parámetro 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, y las deducciones serán descontadas de la factura pendiente de pago, de acuerdo a lo siguiente:

PARAMETRO DE MEDICIÓN	NIVE DE SERVICIO	DEDUCTIVAS MENSUALES
Disponibilidad del Servicio	100%	1% (uno por ciento) por no cumplir al 100% en la disponibilidad del servicio sobre el importe total de la factura mensual.
Porcentaje 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 EL CENTRO DE CONTACTO.	< 3%	1% (uno por ciento) por exceder del de ausentismo en promedio mensual del personal de operación sobre el importe total de la factura Mensual.
Entrega de los reportes en la hora estipulada por "LA CONVOCANTE".	100%	1% (uno por ciento) por no cumplir al 100% 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 "LA CONVOCANTE".	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.
Grabaciones de operación, con los parámetros indicados en el apartado correspondiente.	>= 95%	1% (uno por ciento) por cada día en que el porcentaje de grabaciones sea Menor al 95% sobre el importe total de la factura mensual.
Entrega de grabación requerida por «LA CONVOCANTE» en un tiempo máximo de 60 minutos.	100%	1% (uno por ciento) por cada grabación no entregada en el tiempo establecido 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 CONVOCANTE, sobre el importe total de la factura mensual.
Abandono de interacciones entrantes. No se consideran interacciones abandonadas, las interrumpidas por los usuarios antes de 10 segundos, ni las que excedan el número de interacciones.	< 1%	1% (uno por ciento) Por cada día en que se exceda el 1% de abandono de interacciones entrantes sobre el importe total de la factura mensual.
Recepción de interacciones en cualquiera de las campañas	100%	1% (uno por ciento) por cada hora en que no pueda recibir adecuadamente las interacciones por causas imputables al centro de contacto sobre el importe total de la factura mensual.
Conectividad a través de Internet a los Sistemas de Información que permiten la operación del CENTRO DE CONTACTO	100%	1% (uno por ciento) por cada hora en que no se puedan conectar a los sistemas de Información de LA CONVOCANTE por causas imputables al Centro de Contacto 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
Notificación de fallas	100% a más tardar 15 minutos después de que se presente	1% (uno por ciento) por cada ocasión en que no se notifique una falla en el tiempo estipulado, sobre el importe total de la factura mensual
Reemplazo de los equipos informáticos 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 supervisores, analistas de calidad, líder de proyecto por baja voluntaria y/o obligatoria.	2 días hábiles	1% (Uno por ciento) Por cada día hábil de atraso en el reemplazo de un agente, sobre el importe total de la factura mensual: supervisores, analistas de calidad, líder de proyecto
Incremento de posiciones o solicitud de LA CONVOCANTE	3 días naturales	2%(dos por ciento) por cada día de atraso en la ocupación de las estaciones autorizadas para incrementar la respuesta de LA CONVOCANTE.
Envío de los SMS, TIL y Correo Electrónico solicitados por "LA CONVOCANTE"	100%	1% (uno por ciento) por cada día en que no se envíe la totalidad de registros, por causas imputables al Prestador del servicio, sobre el importe total de la factura mensual
Entrega de reporte solicitado por la CONVOCANTE	100%	1% (uno por ciento) por cada reporte que no sea entregado, sobre el importe total de la factura mensual.

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

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

5. PENAS CONVENCIONALES

PARAMETRO DE MEDICIÓN	NIVE DE SERVICIO	PENALIZACIÓN MENSUALES
Entrega del servicio 1 de diciembre del 2013 a las 00:00 hrs.	100%	1% (uno por ciento) por cada día de atraso, 1 sobre el importe total de la factura mensual

6. CONSIDERACIONES ECONÓMICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El prestador del servicio deberá presentar en su propuesta económica una cotización por hora estación del servicio descrito en la Propuesta Económica, así como el costo por mensaje SMS, así como la cotización de correos masivos que la convocante usa para efectos de promoción, contactos urgentes y otros fines específicos que responden necesariamente a eventos y no a la operación continua, por lo tanto el concepto de correos electrónicos no forma parte de este. Dichos costos deberán considerarse todos los gastos que implica la infraestructura necesaria para la operación de los servicios aquí especificados, así como los recursos humanos y materiales necesarios para la operación de las actividades descritas en la Propuesta Económica. Asimismo, deberá contemplar

en su propuesta económica, los descuentos por volumen, etc. que ofrezca considerando lo siguiente:

A efecto de que el Prestador de servicios cuente con mayores elementos para elaborar su propuesta económica, se informan las principales estadísticas del servicio: el volumen promedio mensual durante el periodo 2010-2012 fue el siguiente: 350,346 mensajes SMS, 1600 chats de los cuales aproximadamente el 10% requirió web collaboration, 670 correos electrónicos y 17,041 horas estación en operación, con un volumen mínimo mensual de 0 mensajes SMS, 600 chats, de los cuales aproximadamente el 10% requirió web collaboration, 300 correos electrónicos y 12,000 horas estación en operación y volumen máximo mensual de 450,000 mensajes SMS, 2700 chats, de los cuales aproximadamente el 10% requirió Web Collaborations, 900 correos electrónicos y 29,500 horas estación en operación. Envíos masivos de correos únicamente se realizaron en 2 ocasiones, una en 2011 y otra en 2012, enviando en la primera ocasión aproximadamente 900,000 registros y 500,000 registros en la segunda. Sin embargo, el prestador de los servicios deberá tener una alta disponibilidad de crecimiento ya que el volumen de operación se puede incrementar en más del 100% por la publicidad que se realice del servicio.

Servicio	Unidad de medida (A)	CGSNE		PROFEDET		Periodo	Precio unitario sin IVA (D)	CGSNE		PROFEDET	
		Mínimo (B1)	Máximo (B2)	Mínimo (C1)	Máximo (C2)			Monto máximo sin IVA (E1 x D)	Monto máximo sin IVA (E2 x D)	Monto máximo sin IVA (F1 x D)	Monto máximo sin IVA (F2 x D)
Estaciones de Trabajo	Hora Estación en operación	10,800	20,000	1,200	4,800	Mensual					
Mensaje SMS	Mensaje enviado	0	350,000	0	20,000	Mensual					
Correo electrónico masivo	Correo enviado	0	900,000	0	0	Por Evento					
Subtotales											
IVA											
Totales											

El prestador de servicio, debe cotizar exclusivamente las partidas que se encuentran en la tabla señalada en este apartado. Todos los servicios y gastos que no se encuentren dentro de la tabla, deberán ser considerados dentro del costo de la hora estación.

VIGENCIA DEL CONTRATO

A partir del 01 de diciembre de 2013 al 30 de noviembre de 2016.

IMPLEMENTACIÓN

A partir del inicio de la vigencia del contrato El Proveedor deberá llevar acabo todas las actividades necesarias para la implementación y puesta en operación de la totalidad de los servicios requeridos, siendo la fecha máxima el 22 de diciembre del 2013 deberá presentar Carta compromiso de iniciar con la prestación del servicio en un plazo máximo que no exceda el 22 de diciembre del 2013, a partir de la fecha de la emisión del fallo, considerando para el centro de contacto, que el personal de la Secretaría requiere de 17 días hábiles para la evaluación del personal que participará en las campañas.

PROPUESTA ECONOMICA

Servicio	Unidad de medida (A)	CGSNE		Periodo	Precio Unitario sin IVA (D)	CGSNE	
		Mínimo (B1)	Máximo (B2)			Monto mínimo sin IVA (B1 x D)	Monto máximo sin IVA (B2 x D)
Estaciones de Trabajo	Hora Estación en operación	10,800	20,000	Mensual	91.500	\$ 988,200.00	\$ 1,830,000.00
Mensaje SMS	Mensaje enviado	0	350,000	Mensual	1.000	\$ -	\$ 350,000.00
Correo electrónico masivo	Correo enviado	0	900,000	Por Evento	0.250	\$ -	\$ 225,000.00
Subtotales						\$ 988,200.00	\$ 2,405,000.00
IVA						\$ 158,112.00	\$ 384,800.00
Totales						\$ 1,146,312.00	\$ 2,789,800.00

Servicio	Unidad de medida (A)	PROFEDET		Periodo	Precio Unitario sin IVA (D)	PROFEDET	
		Mínimo (C1)	Máximo (C2)			Monto mínimo sin IVA (C1 x D)	Monto máximo sin IVA (C2 x D)
Estaciones de Trabajo	Hora Estación en operación	1,200	4,800	Mensual	81.000	\$ 97,200.00	\$ 388,800.00
Mensaje SMS	Mensaje enviado	0	20,000	Mensual	0.640	\$ -	\$ 12,800.00
Correo electrónico masivo	Correo enviado	0	0	Por Evento	0.250	\$ -	\$ -
Subtotales						\$ 97,200.00	\$ 401,600.00
IVA						\$ 15,552.00	\$ 64,256.00
Totales						\$ 112,752.00	\$ 465,856.00