



ACTA DE FALLO

INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES

NO. IR/DGA/DRMSG/021/2017

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE TRANSPORTE DESTINADO A SERVICIOS PÚBLICOS Y LA OPERACIÓN DE PROGRAMAS PÚBLICOS (SEGUNDA VUELTA)

En la Ciudad de México, siendo las **17:00** horas del día **miércoles 02** de **agosto** del año **dos mil diecisiete** en la **Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales**, en la sala de juntas ubicada en Calvario No. 61, Col. Tlalpan Centro, C.P. 14000, y en cumplimiento con lo dispuesto en los artículos **27** inciso **b**, **28** párrafo **I**, **43** fracción **II**, **52**, **55** y **56** de la **Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal**, **41** fracción **IV** y **51** de su **Reglamento**, se procede a levantar la presente acta, referente a la presentación del **dictamen que fundamenta el fallo y la emisión del fallo** de la **Invitación Restringida a Cuando Menos Tres Proveedores No. IR/DGA/DRMSG/020/2017**, para la **Adquisición de Software para el Análisis, Diseño, Desarrollo e Implementación de un Sistema de Información (CESAC y Ventanilla Única)**, que ampara la **Requisición de Compra No. 0539**, de la **Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana** conforme al siguiente: -----

ORDEN DEL DÍA

1. LISTA DE ASISTENCIA -----

2. LECTURA DEL DICTAMEN -----

3. ETAPA DE MEJORAMIENTO DE PRECIOS -----

4. FALLO -----

5. CIERRE DEL ACTA -----

DESARROLLO DEL EVENTO:

1. LISTA DE ASISTENCIA -----

Los nombres y cargos de los Servidores Públicos que asisten a este acto, por parte de la Delegación Tlalpan, son los que aparecen a continuación: -----

POR LA DELEGACIÓN TLALPAN DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

NOMBRE	CARGO
Celso Sánchez Fuentesvilla	Director de Recursos Materiales y Servicios Generales
Carlos Alberto San Juan Solares	Jefe de la Unidad Departamental de Adquisiciones
Ernesto Alvarado Ruíz	Director de Centro de Servicios y Atención Ciudadana

POR EL ÓRGANO DE CONTROL INTERNO EN TLALPAN.

NOMBRE	CARGO
No asistió	Representante de la Contraloría Interna





ACTA DE FALLO

INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES

NO. IR/DGA/DRMSG/021/2017

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE TRANSPORTE DESTINADO A SERVICIOS PÚBLICOS Y LA OPERACIÓN DE PROGRAMAS PÚBLICOS (SEGUNDA VUELTA)

POR LA CONTRALORÍA CIUDADANA

NOMBRE	CARGO
No Asistió	Representante de la Contraloría Ciudadana

POR LOS PARTICIPANTES

PARTICIPANTE	NOMBRE DEL REPRESENTANTE
Suministros y Servicios Eficaces, S.A. de C.V.	Aurora Madeline Ramos Zamudio
Gicisa Soluciones Integrales, S.A. de C.V.	Fabio Córdova Zamorano

2. LECTURA DEL DICTAMEN

Con fundamento en los **artículos 43 fracción II y 49 de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal, 41 fracciones III y IV de su Reglamento**, así como en el numeral 1.1 Inciso B) de las Bases del presente procedimiento y tomando en consideración el dictamen técnico emitido por el **C. Ernesto Alvarado Ruíz, Director de Centro de Servicios y Atención Ciudadana** mediante número de oficio: **DT/CESAC/420/2017** de fecha 01 de agosto de 2017 área encargada del análisis cualitativo a las propuestas técnicas presentadas por cada uno de los participantes, por lo anterior, se procede a dar la lectura correspondiente, el cual establece el resultado de la evaluación cualitativa de la documentación legal y administrativa así como de las propuestas técnicas y económicas, en los siguientes términos: -----

Derivado de la evaluación cualitativa a las propuestas técnicas de los participantes **Suministros y Servicios Eficaces, S.A. de C.V., Gicisa Soluciones Integrales, S.A. de C.V. y Consorcio Roca de Tics de México, S.A. de C.V., cumplen en su totalidad** con lo solicitado en la Propuesta Técnica, numeral 3.2.2 puntos 1) y 2), así como al anexo técnico 1 de las bases del presente procedimiento y a lo asentado en la junta de aclaración de bases-----

Asimismo, derivado de la revisión y evaluación cualitativa, efectuada por la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales a través de la Jefatura de la Unidad Departamental de Adquisiciones a la Documentación Legal y Administrativa presentada por los participantes: **Suministros y Servicios Eficaces, S.A. de C.V., Gicisa Soluciones Integrales, S.A. de C.V. y Consorcio Roca de Tics de México, S.A. de C.V.,** se desprende que los antes señaladas, **Cumplen en su Totalidad** legal y administrativamente con los documentos y requisitos solicitados en el **numeral 3.1.1** en los puntos del **1) al 9)** y el **numeral 3.1.2** en los puntos del **1) al 10)** de las bases del procedimiento y a lo asentado en la junta de aclaración de bases.-----

De igual forma se desprende que una vez realizado el análisis cualitativo a la Propuesta Económica presentada por los participantes **Suministros y Servicios Eficaces, S.A. de C.V., Gicisa Soluciones Integrales, S.A. de C.V. y Consorcio Roca de Tics de México, S.A. de C.V., Cumplen en su Totalidad** con todos y cada uno de los requisitos solicitados en la oferta económica establecidos en el **numeral 3.2.3** de las Bases de la Presente Invitación Restringida, en los **puntos 1, 2, 3 y 4.** -----





ACTA DE FALLO

INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES

NO. IR/DGA/DRMSG/021/2017

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE TRANSPORTE DESTINADO A SERVICIOS PÚBLICOS Y LA OPERACIÓN DE PROGRAMAS PÚBLICOS (SEGUNDA VUELTA)

Se hace constar que de acuerdo al análisis cualitativo de las ofertas económicas presentadas por los participantes, relativa a la **Requisición de Compra** que compone la presente invitación restringida a cuando menos tres proveedores, se obtienen los siguientes resultados: -----

LOTE.	PARTIDA	DESCRIPCIÓN	CANT.	UNIDAD DE MEDIDA	SUMINISTROS Y SERVICIOS EFICACES, S.A. DE C.V.	GICISA SOLUCIONES INTEGRALES, S.A. DE C.V.	CONSORCIO ROCA DE TICS DE MÉXICO, S.A. DE C.V.
539	1	ADQUISICIÓN DE SOFTWARE PARA EL ANALISIS, DISEÑO, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA (CESAC Y VENTANILLA ÚNICA)	1	PIEZA	862,068.00	1,193,900.00	1,400,000.00

Del análisis cualitativo y comparativo de los precios unitarios presentados por los participantes, se concluye que el precio unitario por el bien cotizado que compone la partida sin incluir I.V.A. más bajo que se oferta en la presente invitación restringida a cuando menos tres proveedores **es el sombreado en el cuadro anterior.**-----

Haciendo de conocimiento a los participantes los resultados anteriormente señalados se les solicita manifiesten su conformidad y en su caso ratifiquen esas cantidades como sus precios ofertados en el presente procedimiento, a lo que señalaron todos y cada uno su conformidad con los resultados del análisis cualitativo realizado por la Convocante, mismos que ratifican en este acto.-----

3. ETAPA DE MEJORAMIENTO DE PRECIOS -----

Con fundamento en el artículo **43, fracción II de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal**, así como con los **"lineamientos generales para la presentación de precios más bajos para los bienes y servicios objeto del procedimiento licitatorio"** publicado en la **gaceta oficial el 14 de abril de 2010** y de conformidad con los numerales **4.6.1 y 4.6.2 de la circular "Uno Bis Vigente"** y al numeral **4.2.2 tercer párrafo** de las bases del presente procedimiento, se comunica a los participantes que en este mismo acto, en términos porcentuales pueden ofertar **precios más bajos** para el suministro del bien objeto del presente Procedimiento de Invitación Restringida a Cuando Menos Tres Proveedores **(subasta descendente)** en beneficio de la Convocante, siempre y cuando se encuentre presente la persona que cuente con los poderes de representación legal del participante, para lo cual se deberá acreditar en este mismo acto. -----

El Servidor Público que preside el Acto, pregunta a los Participantes presente, si desea participar en la Etapa de Mejoramiento de Precios Referida, y se le solicita que de ser así, proceda a acreditar su Personalidad, contestando que Si el representante legal del Participante, **Gicisa Soluciones Integrales, S.A. de C.V.**, -----

EMPRESA LICITANTE	NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	IDENTIFICACIÓN	ESCRITURA PUBLICA No.	NOTARIO PÚBLICO	
				No.	NOMBRE
Gicisa Soluciones Integrales, S.A. de C.V.	Fabio Córdova Zamorano	1816003379899	40,736	77	Lic. José de Jesús Niño de la Selya





ACTA DE FALLO

INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES

NO. IR/DGA/DRMSG/021/2017

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE TRANSPORTE DESTINADO A SERVICIOS PÚBLICOS Y LA OPERACIÓN DE PROGRAMAS PÚBLICOS (SEGUNDA VUELTA)

Derivado de lo anterior se abre la **Primera Ronda de Ofertas** y se solicita a la participante que ha acreditado su personalidad y manifestado su voluntad de participar en dicha etapa, indique en el formato de mejoramiento de precios que en este acto se les proporciona, su oferta respecto del precio más bajo obtenido en el presente procedimiento resultado del análisis cualitativo a las ofertas económicas presentadas dentro del mismo.

PRIMERA Y SEGUNDA OFERTA DE LA PARTICIPANTE: Gicisa Soluciones Integrales, S.A. de C.V.

					Gicisa Soluciones Integrales, S.A. de C.V.	
REQ.	LOTE	DESCRIPCION	CANT.	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO Más Bajo	1ª Ronda .002398%
539	1	ADQUISICIÓN DE SOFTWARE PARA EL ANALISIS, DISEÑO, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA (CESAC Y VENTANILLA ÚNICA)	1	PIEZA	862,068.00	861,861.20

Concluida la **Primera** de ofertas se tiene como resultado y se concluye que los precios más bajos correspondientes a la **Solicitud de Servicio** que componen esta Invitación Restringida, sin incluir I.V.A. que se oferta en es el que aparece en el cuadro anterior.

Acto seguido se pregunta al participante: **Gicisa Soluciones Integrales, S.A. de C.V.** si desean ofrecer porcentaje de mejora de precios en una **Segunda Ronda** respecto de los resultados obtenidos en la Primer Ronda, a lo que manifestó que **No** desea realizar una Segunda Oferta, por lo que se cierra la etapa de mejoramiento de precios correspondiente a la presente Invitación Restringida a Cuando Menos Tres Proveedores.

Derivado del análisis a las propuestas económicas presentadas por los participantes se desprende que:

4.- FALLO

Derivado de lo anteriormente expuesto, y una vez realizada la etapa correspondiente a la subasta establecida por la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal, es de concluir lo siguiente:

Se **adjudican** al Proveedor **Gicisa Soluciones Integrales, S.A. de C.V.** la **requisición de compra** que se señala en el siguiente cuadro, con un Monto de \$999,758.99 (Novecientos Noventa y Nueve Mil Setecientos Cincuenta y Ocho Pesos 99/100 M.N.) incluye el I.V.A.

REQ	PART	DESCRIPCION	CANT.	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO	TOTAL
539	1	ADQUISICIÓN DE SOFTWARE PARA EL ANALISIS, DISEÑO, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA (CESAC Y VENTANILLA ÚNICA)	1	PIEZA	\$861,861.20	\$861,861.20
SUBTOTAL					\$861,861.20	
I.V.A.					\$137,897.79	
TOTAL					\$999,758.99	



ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE TRANSPORTE DESTINADO A SERVICIOS PÚBLICOS Y LA OPERACIÓN DE PROGRAMAS PÚBLICOS (SEGUNDA VUELTA)

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS

LOS REQUERIMIENTOS ENLISTADOS SON ENUNCIATIVOS MÁS NO LIMITATIVOS, PUEDEN VARIAR DEPENDIENDO DE LOS RESULTADOS DEL ANÁLISIS. ANÁLISIS, DISEÑO Y DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE INTEGRAL DE INFORMACIÓN PARA LA DELEGACIÓN TLALPAN EN LAS ÁREAS DE VENTANILLA ÚNICA", CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA" Y AUDIENCIA PÚBLICA.

- a. ANÁLISIS, DISEÑO Y DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE INTEGRAL DE INFORMACIÓN PARA LA DELEGACIÓN TLALPAN EN LAS ÁREAS DE VENTANILLA ÚNICA", CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA" Y AUDIENCIA PÚBLICA.
- b. EL DESARROLLO DE TODOS LOS MÓDULOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN, EL SISTEMA OPERATIVO Y EL SISTEMA DE BASE DE DATOS DEBEN SER MEDIANTE DE SOFTWARE LIBRE CON DESARROLLO ESPECÍFICO PARA LAS ÁREAS DE LA DELEGACIÓN TLALPAN.
- c. MÓDULOS: EL SISTEMA DEBERÁ CONTAR MÍNIMAMENTE LOS SIGUIENTES MÓDULOS:

- **GENERAL**

- i. AGENDAR CITAS DISPONIBLES EN LÍNEA.
- ii. CONSULTA DISPONIBLE EN LÍNEA PARA EL USUARIO PARA SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES O TRÁMITES.
- iii. DASH-BOARD (TABLERO DE CONTROL) DE SEGUIMIENTO EJECUTIVO.

- **CESAC**

- i. BANDEJA DE ENTRADA.-ESTE MÓDULO PERMITIRÁ VISUALIZAR EN FORMA DE LISTA, TODAS AQUELLAS SOLICITUDES QUE FUERON INGRESADAS Y REMITIDAS AL ÁREA PARA SU PRONTA ATENCIÓN.
- ii. SOLICITUD DE REGISTRO.- ESTE MÓDULO TENDRÁ UN FORMULARIO DE CAPTURA QUE PERMITIRÁ REGISTRAR LOS CAMPOS REQUERIDOS EN UNA SOLICITUD QUE INGRESA A LA DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SERVICIO Y ATENCIÓN CIUDADANA. ESTE MODULO DEBE PERMITIR ADJUNTA DOCUMENTOS, GEO-REFERENCIAR Y ASIGNAR UN FOLIO AUTOMÁTICO DE SOLICITUD.
- iii. BÚSQUEDA SOLICITUDES.- ESTE MÓDULO PERMITIRÁ REALIZAR TODAS LAS CONSULTAS POSIBLES (FOLIO, UBICACIÓN, DÍA, ETC.) PARA LOCALIZAR DICHA SOLICITUD.
- iv. DESCARGO/SEGUIMIENTO SOLICITUDES.- ESTE MÓDULO PERMITIRÁ REGISTRAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS PARA DAR ATENCIÓN A LA SOLICITUD INGRESADA Y ESTATUS DE LA SOLICITUD QUE FUE REMITIDA AL ÁREA.
- v. USUARIOS.- ESTE MÓDULO PERMITIRÁ REGISTRAR UN NUEVO USUARIO, ASÍ COMO LOS PERFILES DE ACCESO QUE TENDRÁN CADA UNO DE ELLOS DENTRO DEL SISTEMA; ACTUALIZAR LOS DATOS DEL USUARIO, ASÍ COMO LOS PERFILES DE ACCESO QUE TENDRÁN CADA UNO DE ELLOS DENTRO DEL SISTEMA.
- vi. BÚSQUEDA/CONSULTA.- ESTE MÓDULO PERMITIRÁ REALIZAR TODAS LAS CONSULTAS POSIBLES (FOLIO, UBICACIÓN, DÍA, ETC.) PARA LOCALIZAR AL USUARIO.
- vii. REPORTES: DEBERÁ CONTENER MÍNIMAMENTE LOS SIGUIENTES REPORTES EN FORMATO HTML, XLS Y PDF: SOLICITUDES INGRESADAS POR PERIODO DE TIEMPO (DÍA, SEMANA, MES, ETC.), SOLICITUDES INGRESADAS POR PERIODO DE TIEMPO POR TIPO DE SERVICIO, SOLICITUDES ATENDIDAS POR PERIODO DE TIEMPO (DÍA, SEMANA, MES, ETC.), SOLICITUDES ATENDIDAS POR PERIODO DE TIEMPO POR TIPO DE SERVICIO, SOLICITUDES INGRESADAS Y ATENDIDAS POR TIPO DE CAPTACIÓN, SOLICITUDES INGRESADAS Y ATENDIDAS POR COLONIA, SOLICITUDES INGRESADAS Y ATENDIDAS POR ZONA, SOLICITUDES INGRESADAS Y ATENDIDAS POR GENERO, INFORMES DENOMINADOS ACUMULADO ANUAL DE SERVICIOS, INFORME MENSUAL DE SERVICIOS, TIEMPOS DE RESPUESTA PROMEDIO DE SERVICIOS E INFORME TRIMESTRAL.
- viii. ESTADÍSTICOS: ESTE MODULO REFLEJARA DE MANERA GRÁFICA (BARRAS, PASTEL, LINEALES, ETCETERA) LOS DATOS CONTENIDOS EN LOS DISTINTOS REPORTES.
- ix. REIMPRESIÓN: ESTE MÓDULO PERMITIRÁ REIMPRIMIR UNA SOLICITUD.
- x. BAJA CANCELACIÓN SOLICITUD: ESTE MODULO PERMITIRÁ DAR DE BAJA DEL SISTEMA UNA SOLICITUD INGRESADA, PREVIA JUSTIFICACIÓN.
- xi. ACTUALIZACIÓN SOLICITUDES: ESTE MODULO PERMITIRÁ INGRESAR DATOS ADICIONALES A UNA SOLICITUD PREVIAMENTE REGISTRADA, ASÍ COMO ADJUNTAR INFORMACIÓN.
- xii. CATÁLOGOS: EL MODULO PERMITIRÁ EL ACCESO A TODOS LOS CATÁLOGOS QUE COMPONEN EL SISTEMA, PERMITIENDO ALTA DE NUEVOS REGISTROS, MODIFICACIONES Y BAJAS.

- **VENTANILLA ÚNICA**

- i. INGRESO TRÁMITES DETALLANDO NOMBRE, GÉNERO, EDAD, DIRECCIÓN, PREDIO, PERSONA FÍSICA/MORAL; DOCUMENTOS ENTREGADOS;



ACTA DE FALLO

INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES

NO. IR/DGA/DRMSG/021/2017

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE TRANSPORTE DESTINADO A SERVICIOS PÚBLICOS Y LA OPERACIÓN DE PROGRAMAS PÚBLICOS (SEGUNDA VUELTA)

- ii. INFORMACIÓN DETALLADA DE MOVIMIENTOS; QUE SE PUEDAN MODIFICAR RÁPIDAMENTE, ES DECIR, GENERAR UNA "TRAZABILIDAD" DEL TRÁMITE;
 - iii. EL SISTEMA DEBE CONTENER LOS FUNDAMENTOS DE CADA TRÁMITE Y QUE PUEDAN SER "FÁCILMENTE" MODIFICADOS O AGREGADOS.
 - iv. GENERACIÓN DE ACUSES (CON LOGOTIPOS OFICIALES; INFORMACIÓN DE REFERENCIA DEL TRÁMITE)
 - v. REPORTES PORMENORIZADOS CON CRITERIOS COMO ÁREA, TRÁMITE, FECHA INGRESO, RESPUESTA, ETC.
 - vi. REPORTES CONDENSADOS.
- d. PERFILES DE USUARIO
- ROOT: CONTROL TOTAL DEL SISTEMA: CAPTURA, CATÁLOGOS, CONSULTAS, REPORTES, ESTADÍSTICAS, USUARIOS, ETCÉTERA.
 - ADMINISTRADOR: ACCESO A MODIFICACIÓN DE CATÁLOGOS Y USUARIOS.
 - DIRECTIVO: PERSONAL QUE PUEDE INGRESAR A LOS MÓDULOS DE CONSULTA, REPORTES, ESTADÍSTICAS.
 - OPERATIVO: PERSONAL DEDICADO A INGRESAR LAS SOLICITUDES AL SISTEMA: CAPTURA Y CONSULTAS.
 - SEGUIMIENTO: PERSONAL DE LAS DISTINTAS ÁREAS A LAS QUE LES ES TURNADA UNA SOLICITUD Y QUE DEBE INGRESAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS PARA SU ATENCIÓN.
 - ESTRATÉGICO: ACCESO A LOS DATOS ESTADÍSTICOS DEL SISTEMA (GRÁFICOS).
- e. REPORTES
- EL SISTEMA DEBERÁ GENERAR COMO MÍNIMO LOS SIGUIENTES REPORTES:
- SOLICITUDES INGRESADAS POR PERIODO DE TIEMPO (DÍA, SEMANA, MES, ETC.).
 - SOLICITUDES INGRESADAS POR PERIODO DE TIEMPO POR TIPO DE SERVICIO.
 - SOLICITUDES ATENDIDAS POR PERIODO DE TIEMPO (DÍA, SEMANA, MES, ETC.).
 - SOLICITUDES ATENDIDAS POR PERIODO DE TIEMPO POR TIPO DE SERVICIO.
 - SOLICITUDES INGRESADAS Y ATENDIDAS POR TIPO DE CAPTACIÓN.
 - SOLICITUDES INGRESADAS Y ATENDIDAS POR COLONIA.
 - SOLICITUDES INGRESADAS Y ATENDIDAS POR ZONA.
 - SOLICITUDES INGRESADAS Y ATENDIDAS POR GÉNERO.
 - INFORMES DENOMINADOS ACUMULADO ANUAL DE SERVICIOS
 - INFORME MENSUAL DE SERVICIOS;
 - TIEMPOS DE RESPUESTA PROMEDIO DE SERVICIOS E INFORME TRIMESTRAL.
- f. APLICACIÓN MÓVIL ESPECIFICACIONES:
- LA APLICACIÓN MÓVIL ESTARÁ DISPONIBLE AL PÚBLICO EN GENERAL EN LAS TIENDAS VIRTUALES APPLE STORE Y PLAYSTORE
- MÓDULOS
 - REGISTRO DE USUARIOS DE LA APLICACIÓN.
 - INGRESO DE SOLICITUDES DE SERVICIO EN EL CENTRO DE SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA, DE ACUERDO AL CATÁLOGO.
 - DEBE PERMITIR ADJUNTAR FOTOGRAFÍAS.
 - CONSULTA DE TRÁMITES DISPONIBLES EN LA VENTANILLA ÚNICA DELEGACIONAL.
 - SEGUIMIENTO A SOLICITUDES INGRESADAS YA SEA DEL CESAC O DE LA VENTANILLA ÚNICA DELEGACIONAL.
 - PERFILES DE USUARIO.
 - LA APLICACIÓN CREARÁ USUARIOS GENERALES PARA ALTA Y CONSULTA DE SOLICITUDES DEL CENTRO DE SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA Y LA VENTANILLA ÚNICA DELEGACIONAL.
 - LISTADO DE REPORTES.
 - NO SE REQUIEREN REPORTES EMITIDOS EN LA APLICACIÓN MÓVIL, LOS DATOS CAPTADOS POR ÉSTE MEDIO SE REFLEJARÁN EN LOS REPORTES DE LA APLICACIÓN WEB.
 - SOPORTE TÉCNICO
 - EL PRESTADOR DE SERVICIO CORREGIRÁ CUALQUIER MAL FUNCIONAMIENTO DE LA APLICACIÓN MÓVIL Y REALIZARÁ LA ACTUALIZACIÓN EN LAS DIFERENTES TIENDAS VIRTUALES.
- g. ALCANCE DE SOPORTE TÉCNICO





ACTA DE FALLO

INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES

NO. IR/DGA/DRMSG/021/2017

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE TRANSPORTE DESTINADO A SERVICIOS PÚBLICOS Y LA OPERACIÓN DE PROGRAMAS PÚBLICOS (SEGUNDA VUELTA)

- EL SOPORTE TÉCNICO ES UN RANGO DE SERVICIOS QUE PROPORCIONAN ASISTENCIA EN LA IMPLEMENTACIÓN Y USO DEL SOFTWARE EN UNA COMPUTADORA, O ALGÚN DISPOSITIVO MÓVIL.
- EL SOPORTE TÉCNICO SE BRINDARÁ DE DOS FORMAS:
 - A DISTANCIA: BRINDADO POR MEDIO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SIN NECESIDAD DE LA UNA VISITA FÍSICA POR PARTE DE ALGÚN TÉCNICO, POR LO QUE REQUIERE UNA MAYOR INTERVENCIÓN DEL USUARIO.
 - PRESENCIAL: ES BRINDADO DE FORMA PRESENCIAL, LO QUE PERMITE ATENDER LA MAYORÍA LOS POSIBLES PROBLEMAS, NO REQUIERE DE LA INTERVENCIÓN DEL USUARIO.
- ADICIONALMENTE DURANTE EL PERIODO DE VIGENCIA DE SOPORTE TÉCNICO SE PODRÁN DESARROLLAR MÓDULOS ADICIONALES A LOS DEFINIDOS EN LA PRIMERA FASE DE ANÁLISIS, EN CASO DE QUE LA DELEGACIÓN LO REQUIERA, SIN QUE ELLO IMPLIQUE COSTO ADICIONAL A LA DELEGACIÓN.
- EL SOPORTE TÉCNICO OFRECIDO POR EL PRESTADOR DE SERVICIOS SERÁ BRINDADO TANTO PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN WEB COMO PARA LA APLICACIÓN MÓVIL.

h. MEDIO DE CONTACTO Y NIVELES DE SERVICIO

EL PROVEEDOR BRINDARÁ SOPORTE TÉCNICO EN CASO DE FALLA O IRREGULARIDAD EN EL SISTEMA, POR EL PERIODO DE 12 MESES A PARTIR DE LA IMPLEMENTACIÓN.

MEDIO CONTACTO

EL PROVEEDOR INDICARÁ AL CENTRO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA UN NÚMERO TELEFÓNICO DISPONIBLE LAS 24 HORAS PARA CONTACTO Y LEVANTAMIENTO DE REPORTES.

EL PROVEEDOR DEBERÁ CONTAR CON UN CENTRO DE ASISTENCIA TÉCNICA "CAT" (NIVELES DE ESCALACIÓN)

- NIVEL 1.- CENTRO DE CONTACTO
- NIVEL 2.- SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO
- NIVEL 3.- DIRECCIÓN DE OPERACIONES
- NIVEL 4.- DIRECCIÓN COMERCIAL

EL PROVEEDOR DEBERÁ BRINDAR ATENCIÓN DE ACUERDO A LOS SIGUIENTES PARÁMETROS

- PRIORIDAD 1: SE REQUIERE ATENCIÓN INMEDIATA DERIVADO DE QUE LA OPERACIÓN DEL SISTEMA ES INTERRUMPIDA Y POR LO TANTO LA OPERACIÓN DE LAS ÁREAS ES OBSTRUIDA. TIEMPO DE ATENCIÓN 1 HORA
- PRIORIDAD 2: SE REQUIEREN MODIFICACIONES O CORRECCIONES BÁSICAS QUE NO AFECTAN EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA Y DEL ÁREA PERO SE REQUIEREN PARA EFICIENTAR EL PROCESO. TIEMPO DE ATENCIÓN 12 HORAS
- PRIORIDAD 3: SE REQUIEREN MODIFICACIONES O CORRECCIONES A MEDIANO PLAZO QUE NO AFECTAN EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA. TIEMPO DE ATENCIÓN 72 HORAS
- PRIORIDAD 4: SE REQUIEREN MODIFICACIONES A LARGO PLAZO. 1 SEMANA

i. PERIODICIDAD Y TIPOS DE RESPALDO

SE REQUIERE LA PROGRAMACIÓN DE RESPALDOS DIARIOS DE LA BASE DE DATOS Y CÓDIGO FUENTE, COMPLETOS, MISMOS QUE DEBERÁN SER ALMACENADOS EN LOS SERVIDORES DE LA DELEGACIÓN TLALPAN.

LA DIRECCIÓN MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA E INFORMÁTICA DETERMINARÁ EL PERIODO DE ALMACENAMIENTO MÁXIMO LOS RESPALDOS, DE ACUERDO A LAS CAPACIDADES DE ALMACENAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA.

j. CONDICIONES DE CONFIDENCIALIDAD QUE EL PROVEEDOR DEBERÁ CUMPLIR.

- AQUELLA INFORMACIÓN QUE LA DELEGACIÓN ENTREGUE A LOS PROVEEDORES SERÁ CONSIDERADA CONFIDENCIAL, POR LO QUE NO PODRÁ SER REVELADA A TERCEROS Y DEBERÁ TOMAR LAS PROVIDENCIAS NECESARIAS PARA QUE EL PERSONAL QUE MANEJE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR ESTA CON MOTIVO O COMO CONSECUENCIA DEL OBJETO DEL PRESENTE NO LA DIVULGUEN EL PROVEEDOR Y PERSONAL DEL MISMO.
- ASÍ MISMO TODOS LOS DATOS ALMACENADOS POR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LAS ÁREAS DE ATENCIÓN CIUDADANA SON CONFIDENCIALES, POR LO QUE EL PRESTADOR DE SERVICIOS DEBERÁ TOMAR LAS ACCIONES NECESARIAS PARA QUE EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN SEA BAJO LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

k. PATRÓN DE ARQUITECTURA DE SOFTWARE





ACTA DE FALLO

INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES

NO. IR/DGA/DRMSG/021/2017

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE TRANSPORTE DESTINADO A SERVICIOS PÚBLICOS Y LA OPERACIÓN DE PROGRAMAS PÚBLICOS (SEGUNDA VUELTA)

EL DESARROLLO REALIZADO DEBERÁ CUMPLIR CON LA ARQUITECTURA MODELO VISTA CONTROLADOR, EN TODOS LOS MÓDULOS DESARROLLADOS.

PERFILES SOLICITADOS:

EL PRESTADOR DE SERVICIOS ACREDITARÁ QUE CUENTA CON EL PERSONAL CALIFICADO PARA CUMPLIR CON LO ESTABLECIDO EN EL ANEXO TÉCNICO. CADA UNO DE LOS PERFILES MENCIONADO DEBEN CONTAR CON TÍTULO PROFESIONAL O CERTIFICACIONES.

LÍDER DE PROYECTO:

- INGENIERÍA EN DESARROLLO DE SISTEMA O A FIN.
- EXPERIENCIA COMPROBABLE DE 3 AÑOS EN ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS TECNOLÓGICOS.
- DOMINIO COMPROBABLE UNA METODOLOGÍA DE DESARROLLO DE SISTEMAS RUP/SCRUM/ESPIRAL

DISEÑADOR WEB

- LICENCIATURA EN DISEÑO GRÁFICO.
- CREACIÓN DE SITIOS WEB EN CÓDIGO HTML5, CSS
- 2 AÑOS DE EXPERIENCIA EN DISEÑO WEB

ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS

- INGENIERÍA EN DESARROLLO DE SISTEMA O A FIN.
- MANEJO DE BASES DE DATOS MYSQL Y/O POSTGRESQL
- PROGRAMACIÓN DE RESPALDOS, STORE PROCEDURES, TRIGGERS.

DESARROLLADORES WEB

- LICENCIATURA/INGENIERIA EN DESARROLLO DE SISTEMAS.
- EXPERIENCIA MÍNIMA DE 3 AÑOS EN DESARROLLO DE SOFTWARE
- DESARROLLADOR / PROGRAMADOR EN AMBIENTE WEB CON BASES DE DATOS
- PHP , FRAMEWORKS, JAVA, HTML5, JQUERY, JAVA, PERL
- CONOCIMIENTOS AVANZADOS DE BASE DE DATOS MYSQL, POSTGRESQL
- HTML 5, CSS, SISTEMAS RESPONSIVOS, ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES DE PRODUCCIÓN.

DESARROLLADOR DE APLICACIONES MÓVILES

- 2 AÑOS DE EXPERIENCIA EN DESARROLLO DE APLICACIONES MÓVILES PARA IOS Y ANDROID
- CAPACIDAD DE GENERAR SOLUCIONES EFICACES Y CÓDIGO LIMPIO
- PROGRAMACIÓN DE APLICACIONES MÓVILES IOS/ANDROID
- OBJETIVE -C, SWIFT, JAVA XCODE 7
- MATERIAL DESIGN, ANDROID STUDIO, API 17
- CONOCIMIENTO DE PATRÓN DE DISEÑO MVC
- CONSUMO DE SERVICIOS WEB REST/SOAP

ENTREGABLES

- ANÁLISIS DOCUMENTADO DE ACUERDO A LA METODOLOGÍA DE ANÁLISIS RUP.
- DESARROLLO DEL SISTEMA QUE CUMPLA CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS EN EL PROCESO DE ANÁLISIS
- CÓDIGO FUENTE ABIERTO TOTALMENTE EDITABLE QUE QUEDARÁ EN PROPIEDAD DE LA DELEGACIÓN TLALPAN DE MANERA PERMANENTE.
- CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR SOBRE LA TOTALIDAD DEL CÓDIGO FUENTE A FAVOR DE LA DELEGACIÓN ANTE EL INSTITUTO NACIONAL DE DERECHOS DE AUTOR
- ARCHIVOS DE IMAGEN GRÁFICA EN FORMATO FUENTE
- DATOS DE ACCESO DE LAS CUENTAS DE LAS TIENDAS PLAY STORE Y APPLE STORE
- APLICACIÓN PARA DISPOSITIVOS MÓVILES COMPATIBLE CON ANDROID E IOS.
- MEMORIA TÉCNICA DE IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA A PUNTO.
- MANUAL TÉCNICO.
- DIAGRAMA ENTIDAD-RELACIÓN DE LA BASE DE DATOS Y DICCIONARIO DE DATOS
- MANUAL DE USUARIO.
- MANUAL TÉCNICO.





ACTA DE FALLO

INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES

NO. IR/DGA/DRMSG/021/2017

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE TRANSPORTE DESTINADO A SERVICIOS PÚBLICOS Y LA OPERACIÓN DE PROGRAMAS PÚBLICOS (SEGUNDA VUELTA)

- CAPACITACIÓN TÉCNICA (EL PRESTADOR DE SERVICIOS DEBERÁ ENTREGAR CONSTANCIA DE CAPACITACIÓN EN LOS TEMAS SEÑALADOS EN EL TEMARIO).
- PROGRAMACIÓN DE RESPALDOS EN SERVIDOR PROPIEDAD DE LA DELEGACIÓN TLALPAN.
- CAPACITACIÓN A USUARIO FINAL (EL PRESTADOR DE SERVICIOS DEBERÁ ENTREGAR CONSTANCIA DE CAPACITACIÓN EN LOS TEMAS SEÑALADOS EN EL TEMARIO).

DESCRIPCIÓN

EL DESARROLLO DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN QUEDARÁ COMO PROPIEDAD DE LA DELEGACIÓN TLALPAN POR PERIODO INDEFINIDO CON TODOS SUS COMPONENTES.

- ANÁLISIS, DISEÑO Y DESARROLLO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN INTEGRA QUE ATIENDA LAS NECESIDADES DEL CENTRO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA, LA VENTANILLA ÚNICA DELEGACIONAL Y LA AUDIENCIA PÚBLICA.
- CAPTURA DE SOLICITUDES Y TRÁMITES DE LAS DISTINTAS OFICINAS DE ATENCIÓN.
- MIGRACIÓN Y NORMALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS HISTÓRICA DE LOS SISTEMAS CON LOS QUE ACTUALMENTE CUENTA LA DELEGACIÓN TLALPAN.
- ACCESO A USUARIOS MEDIANTE UN CONTROL DE ACCESOS ENCRIPTADO REGISTRANDO EN BITÁCORA SU ACTIVIDAD, EL NÚMERO DE USUARIOS ES ILIMITADO.
- REPORTES EJECUTIVOS A LA JEFATURA DELEGACIONAL, DIRECCIONES GENERALES, DIRECCIONES Y SUBDIRECCIONES SOBRE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA, STATUS Y NÚMERO DE TRÁMITES Y/O SERVICIOS PERTENECIENTES A CADA UNA DE ELLAS.
- REPORTES DESGLOSADOS E INDIVIDUALES POR SERVICIO O TRÁMITE A LAS ÁREAS DELEGACIONALES, ESTADÍSTICAS Y GRÁFICAS DE DESEMPEÑO, STATUS Y TIEMPOS DE RESPUESTA.
- LAS ÁREAS RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN CIUDADANA EN LOS SERVICIOS Y/O TRÁMITES SOLICITADOS TENDRÁN ACCESO EN TIEMPO REAL AL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN DELIMITANDO PRIVILEGIOS DE ACCESIBILIDAD DE ACUERDO AL PERFIL DEL USUARIO Y LAS ÁREAS DONDE LABORAN.
- PERMITIRÁ GEO-REFERENCIAR LAS SOLICITUDES DE TRÁMITES O SERVICIOS YA SEA EN LOS PORTALES WEB O MEDIANTE LAS APP'S DESARROLLADAS.
- PERMITIRÁ LA ELIMINACIÓN DE LA IMPRESIÓN DE PAPEL QUE NO SEA ESTRICTA Y LEGALMENTE NECESARIA TANTO ENTRE LA CIUDADANÍA, COMO ENTRE LAS ÁREAS EN LA DELEGACIÓN TLALPAN, CON EL OBJETIVO DE LOGRAR UNA POLÍTICA DE GESTIÓN "CERO PAPEL",
- IMPLEMENTARÁ ACUSE DE RECIBO DIGITALIZADO ENTRE LAS ÁREAS DELEGACIONALES QUE CONTENDRÁ DATOS ÚNICOS POR USUARIOS PERMITIENDO EN TODO MOMENTO IDENTIFICACIÓN Y VALIDACIÓN, INCORPORANDO FIRMA DIGITAL.
- LOS CIUDADANOS PODRÁN ACCEDER DIRECTAMENTE AL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN APOYADO DE UN PORTAL WEB DE ATENCIÓN CIUDADANA Y/O UNA APLICACIÓN MÓVIL APP QUE PERMITA AGENDAR CITAS PARA TRÁMITES O SERVICIOS, REALIZAR EL PRELLENADO DE SOLICITUDES O SOLICITAR UN SERVICIO QUE NO REQUIERA UNA VISITA PRESENCIAL ENTRE OTRAS GESTIONES, INCLUSO PODER CONOCER EL AVANCE EN TIEMPO REAL DE LOS TRÁMITES O SERVICIOS SOLICITADOS.
- APLICACIÓN MÓVIL (APP) PARA EL PERSONAL DE LA DELEGACIÓN TLALPAN QUE SE ENCUENTREN EN CAMPO DANDO ATENCIÓN A LOS TRÁMITES O SERVICIOS SOLICITADOS PERMITIENDO INTERACTÚEN CON EL SISTEMA DE INFORMACIÓN ACTUALIZANDO LA INFORMACIÓN Y EN CASO DE REQUERIRLO SE INTEGREN IMÁGENES LEVANTADAS EN SITIO.
- MÓDULOS PARA DIGITALIZAR LA DOCUMENTACIÓN RECIBIDA.
- MÓDULOS DE ALTAS, MODIFICACIONES, IMPRESIÓN, ENVÍO O BAJAS EN SU CASO PARA CADA UNA DE LAS ÁREAS EN CUESTIÓN.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

EL SISTEMA A DESARROLLAR DEBERÁ CONTAR CON LAS SIGUIENTES ESPECIFICACIONES TÉCNICAS SISTEMA DE INFORMACIÓN.

- DESARROLLO EN SOFTWARE LIBRE
 - PERL 5.24.1 JQUERY 3.2.1, HTML5.
- HOJAS DE ESTILO
 - CSS3
- BASE DE DATOS
 - MYSQL 5.7 O SUPERIOR O POSTGRESQL 9.6.2 O SUPERIOR
- SERVIDOR WEB
 - APACHE 2.4 O SUPERIOR
- SISTEMA OPERATIVO LINUX CENTOS 7.0





ACTA DE FALLO

INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES

NO. IR/DGA/DRMSG/021/2017

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE TRANSPORTE DESTINADO A SERVICIOS PÚBLICOS Y LA OPERACIÓN DE PROGRAMAS PÚBLICOS (SEGUNDA VUELTA)

APLICACIÓN MÓVIL.

- LA APP MOVIL ESTARÁ IDENTIFICADA COMO "TRAMITES Y SERVICIOS DELEGACIÓN TLALPAN".
- COMPATIBLE CON SISTEMA OPERATIVO ANDROID 4.4 O SUPERIOR.
- COMPATIBLE CON SISTEMA OPERATIVO IOS 5.0 O SUPERIOR.
- EL CÓDIGO FUENTE DE LAS APLICACIONES QUEDARÁN EN PROPIEDAD DE LA DELEGACIÓN.
- LA PUBLICACIÓN EN LAS TIENDAS DEBERÁ LLEVARSE A CABO CON CUENTAS A NOMBRE DE LA DELEGACIÓN. LOS ACCESOS A LAS CUENTAS DEBERÁN ENTREGARSE AL ÁREA TÉCNICA DE LA DELEGACIÓN Y QUEDARÁN BAJO SU RESGUARDO.
- EN CASO DE PRESENTAR FALLAS EL PRESTADOR DE SERVICIOS DEBERÁ ATENDER LAS FALLAS Y REALIZAR LAS ACTUALIZACIONES EN LAS DIFERENTES TIENDAS VIRTUALES, DE ACUERDO A LOS NIVELES DE SERVICIOS DEL PRESENTE ANEXO.

COMPONENTES

INICIO:

ESTA FASE TIENE COMO PROPÓSITO DEFINIR Y ACORDAR EL ALCANCE DEL PROYECTO CON LOS USUARIOS, IDENTIFICAR LOS RIESGOS ASOCIADOS AL PROYECTO, PROPONER UNA VISIÓN MUY GENERAL DE LA ARQUITECTURA DE SOFTWARE Y PRODUCIR EL PLAN DE LAS FASES Y EL DE ITERACIONES POSTERIORES.

IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS:

EN ESTA FASE SE ESTUDIARÁN CON LOS USUARIOS CUALES SON LOS REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR EL PROYECTO, BASÁNDOSE EN LAS NECESIDADES QUE SE DESEAN CUBRIR Y LAS LIMITACIONES DEL ENTORNO DE DESARROLLO, PUESTO QUE SERÁN UNA CONDICIONANTE PARA LAS POSIBILIDADES DEL SOFTWARE.

ELABORACIÓN:

EN LA FASE DE ELABORACIÓN SE SELECCIONAN LOS CASOS DE USO QUE PERMITEN DEFINIR LA ARQUITECTURA BASE DEL SISTEMA Y SE DESARROLLARAN EN ESTA FASE, SE REALIZA LA ESPECIFICACIÓN DE LOS CASOS DE USO SELECCIONADOS Y EL PRIMER ANÁLISIS DEL DOMINIO DEL PROBLEMA, SE DISEÑA LA SOLUCIÓN PRELIMINAR.

CONSTRUCCIÓN:

EL PROPÓSITO DE ESTA FASE ES COMPLETAR LA FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA, PARA ELLO SE DEBEN CLARIFICAR LOS REQUISITOS PENDIENTES, ADMINISTRAR LOS CAMBIOS DE ACUERDO A LAS EVALUACIONES REALIZADOS POR LOS USUARIOS Y SE REALIZAN LAS MEJORAS PARA EL PROYECTO.

PROGRAMACIÓN:

IMPLEMENTACIÓN DE LOS MÓDULOS Y PROTOTIPOS QUE SEAN NECESARIOS PARA CUMPLIR LOS REQUISITOS, AUNQUE MUCHOS DE ESTOS PROTOTIPOS SERÁN DESARROLLADOS SÓLO CON LA IDEA DE COMPROBAR EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA, ASÍ QUE SERÁN CON SEGURIDAD MODIFICADOS.

TRANSICIÓN:

EL PROPÓSITO DE ESTA FASE ES ASEGURAR QUE EL SOFTWARE ESTÉ DISPONIBLE PARA LOS USUARIOS FINALES, AJUSTAR LOS ERRORES Y DEFECTOS ENCONTRADOS EN LAS PRUEBAS DE ACEPTACIÓN, CAPACITAR A LOS USUARIOS Y PROVEER EL SOPORTE TÉCNICO NECESARIO. SE DEBE VERIFICAR QUE EL PRODUCTO CUMPLA CON LAS ESPECIFICACIONES ENTREGADAS POR LAS PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROYECTO.

PRUEBAS:

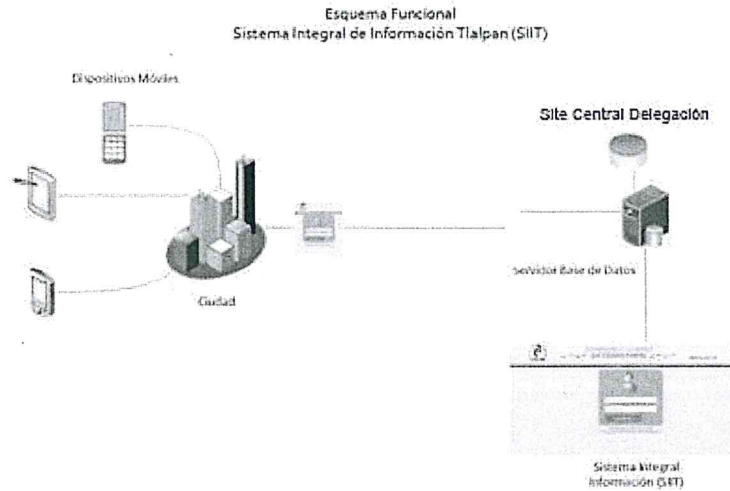
PARA QUE SE GARANTICE QUE EL SISTEMA CUMPLA CON LOS REQUISITOS SEÑALADOS POR EL CLIENTE, LOS PROTOTIPOS Y MÓDULOS QUE FINALMENTE SE VAYAN A IMPLEMENTAR EN LAS VERSIONES FINALES, DEBEN REALIZAR CORRECTAMENTE LAS FUNCIONES PARA LAS QUE FUERON DESARROLLADOS, MISMAS QUE DEBERÁN SER REALIZADAS EN CONJUNTO CON PERSONAL DE LA SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y LAS ÁREAS USUARIAS, PARA SER VALIDADOS.

EL OBJETIVO DE LA ETAPA ES GARANTIZAR LA CALIDAD DEL PRODUCTO DESARROLLADO, LO QUE ESTA ETAPA IMPLICA:

- VERIFICAR LA INTERACCIÓN DE COMPONENTES.
- VERIFICAR LA INTEGRACIÓN ADECUADA DE LOS COMPONENTES.
- VERIFICAR QUE TODOS LOS REQUISITOS SE HAN IMPLEMENTADO CORRECTAMENTE.
- IDENTIFICAR Y ASEGURAR QUE LOS DEFECTOS ENCONTRADOS SE HAN CORREGIDO ANTES DE ENTREGAR EL SOFTWARE.
- DISEÑAR PRUEBAS QUE SISTEMÁTICAMENTE SAQUEN A LA LUZ DIFERENTES CLASES DE ERRORES, HACIÉNDOLO CON LA MENOR CANTIDAD DE TIEMPO Y ESFUERZO.



ESQUEMA FUNCIONAL

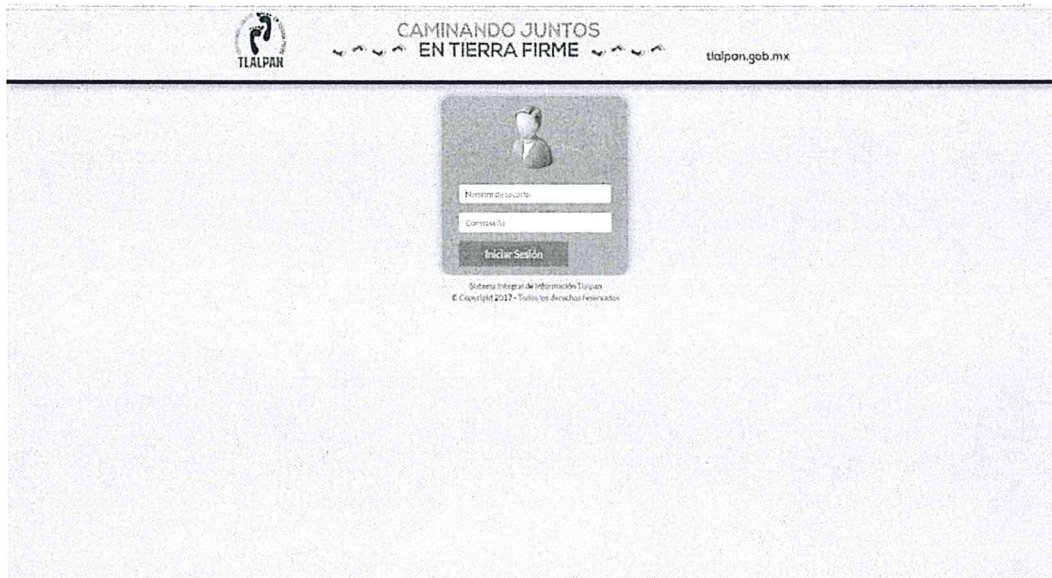


CONFIGURACIONES PREVIAS.

SE INFORMARÁ A LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA E INFORMÁTICA LOS REQUERIMIENTOS PARA LA INTEGRACIÓN DEL SISTEMA A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA INTERNA DE LA DELEGACIÓN TLALPAN.

IMAGEN GRÁFICA

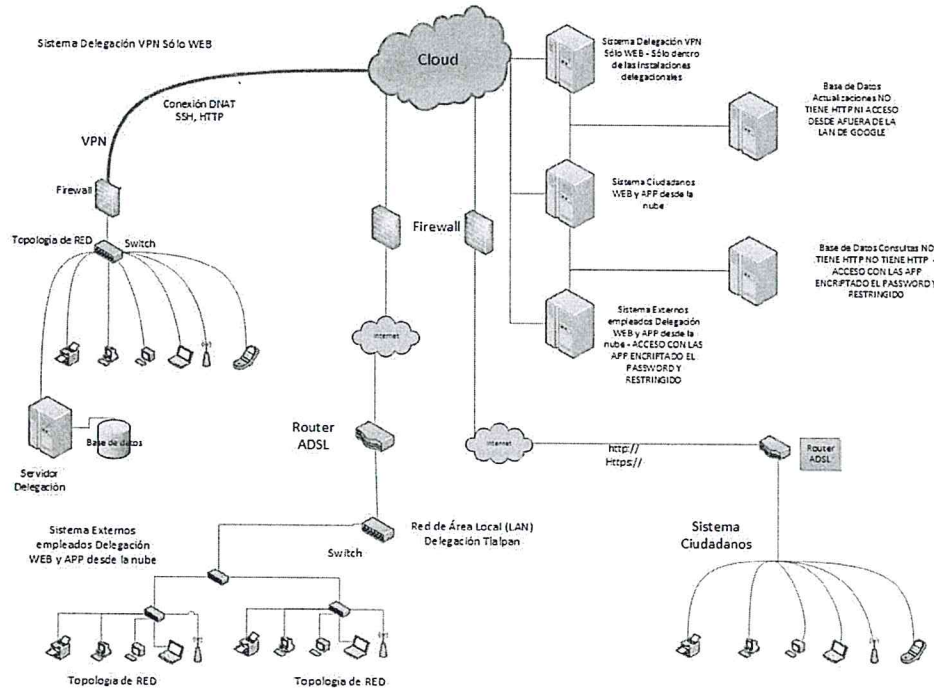
EL SISTEMA DEBERÁ APEGARSE A LA SIGUIENTE IMAGEN GRÁFICA PREVIAMENTE AUTORIZADA POR LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA DELEGACIÓN TLALPAN.



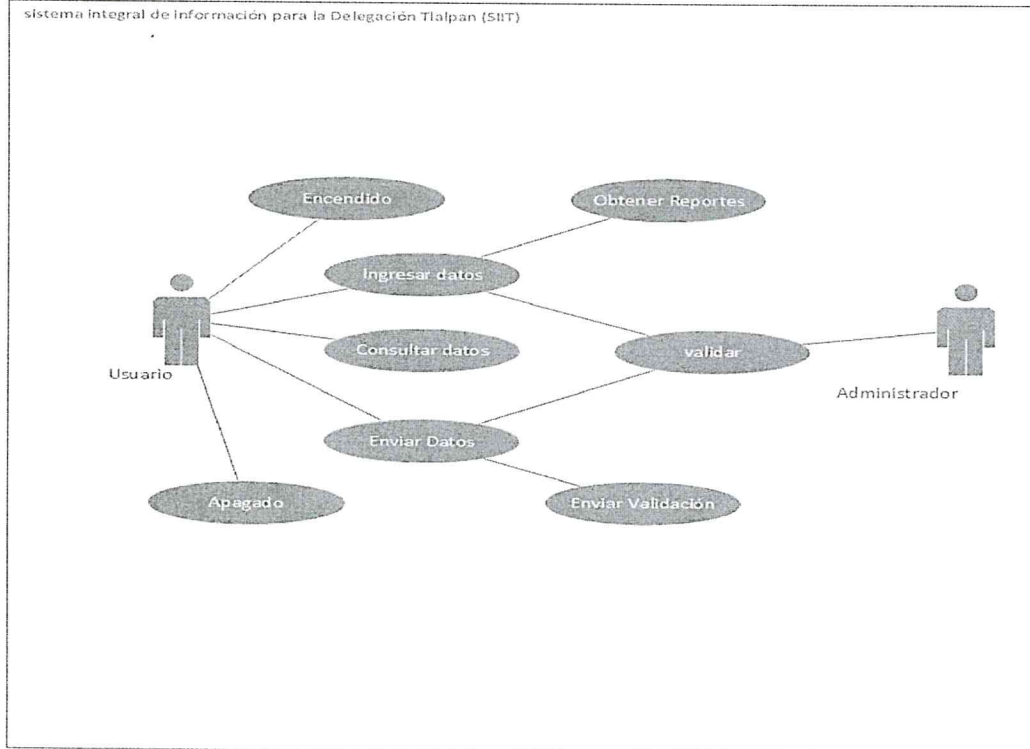
TOPOLOGÍA DE RED

LA SOLUCIÓN PROPUESTA DEBERÁ CUMPLIR CON EL SIGUIENTE ESQUEMA:

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE TRANSPORTE DESTINADO A SERVICIOS PÚBLICOS Y LA OPERACIÓN DE PROGRAMAS PÚBLICOS (SEGUNDA VUELTA)



CASOS DE USO SISTEMA DE INFORMACIÓN





ACTA DE FALLO

INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES

NO. IR/DGA/DRMSG/021/2017

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE TRANSPORTE DESTINADO A SERVICIOS PÚBLICOS Y LA OPERACIÓN DE PROGRAMAS PÚBLICOS (SEGUNDA VUELTA)

TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

EL PRESTADOR DE SERVICIOS PONDRÁ A DISPOSICIÓN UN INSTRUCTOR CON PERFIL DE ING. EN SISTEMAS O CARRERA AFIN PARA IMPARTIR LA CAPACITACIÓN.

USUARIOS OPERATIVOS:

CURSO DE FORMACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN DE LA DELEGACIÓN TLALPAN.

PROPÓSITO:

PROPORCIONAR A LOS USUARIOS, LOS CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL USO CORRECTO DEL SISTEMA.

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:

AL TÉRMINO DEL CURSO EL USUARIO DEBERÁ:

1. TENER EL CONOCIMIENTO GLOBAL DEL SISTEMA Y MODULAR POR CADA UNA DE LAS ÁREAS DE OPERACIÓN
2. UTILIZAR EL SISTEMA EN LOS DIFERENTES DISPOSITIVOS
3. GENERAR REPORTES DE CADA UNA DE LAS ÁREAS INVOLUCRADAS DE ACUERDO A PRIVILEGIOS

DIRIGIDO A:

PERSONAL DE VENTANILLA ÚNICA Y PERSONAL DE CESAC

CONTENIDO:

1. DEFINICIÓN GENERAL DEL SISTEMA
 - a. CAPACITACIÓN PARA EL INGRESO Y NAVEGACIÓN DEL SISTEMA
 - b. CONOCIMIENTO DE CADA UNO DE LOS PERFILES DE ACCESO AL SISTEMA.
2. EXPLICACIÓN DE CADA UNO DE LOS MÓDULOS DEL SISTEMA DE ACUERDO AL PERFIL DE USUARIO
3. USO DE LA APPS EN LOS DIFERENTES DISPOSITIVOS (CELULARES Y TABLETAS)

DURACIÓN: 8 HORAS EN DOS SESIONES

USUARIOS A CAPACITAR: AL MENOS 1 POR CADA UNIDAD ADMINISTRATIVA.

USUARIOS TÉCNICOS:

CURSO DE FORMACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN DE LA DELEGACIÓN TLALPAN.

PROPÓSITO:

PROPORCIONAR A LOS USUARIOS, LOS CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL USO CORRECTO DEL SISTEMA.

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:

AL TÉRMINO DEL CURSO EL USUARIO DEBERÁ:

1. TENER EL CONOCIMIENTO GLOBAL DEL SISTEMA Y MODULAR PARA PODER REALIZAR RESPALDOS

ACTUALIZACIONES.

2. TENER EL CONOCIMIENTO EN EL ESQUEMA DE BASE DE DATOS.
3. TENER EL CONOCIMIENTO EN LA COMPOSICIÓN MODULAR DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN.
4. SER CAPAZ DE IDENTIFICAR REQUERIMIENTOS DE ACTUALIZACIONES.
5. SER CAPAZ DE IDENTIFICAR LOS RIESGOS EN LOS CUALES ESTARÁ SOMETIDO EL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN EN SUS PROCESOS Y ACTIVIDADES COTIDIANAS.
6. PODER APLICAR PROCEDIMIENTOS DE CONTROL QUE PERMITAN EVALUAR LOS RIESGOS Y AMENAZAS INHERENTES A LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS.

DIRIGIDO A:

PERSONAL DE SISTEMAS DE LA DELEGACIÓN TLALPAN.

CONTENIDO:

1. DEFINICIÓN GENERAL DEL SISTEMA
 - a. CAPACITACIÓN PARA EL INGRESO Y NAVEGACIÓN DEL SISTEMA
 - b. CONOCIMIENTO DE CADA UNO DE LOS PERFILES DE ACCESO AL SISTEMA.
2. CAPACITACIÓN DE CADA UNO DE LOS MÓDULOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN.
3. CAPACITACIÓN DEL ESQUEMA MODULAR DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN.
4. CAPACITACIÓN DE LA BASE DE DATOS.
5. INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL APP MÓVIL.

DURACIÓN: 8 HORAS EN DOS SESIONES

USUARIOS A CAPACITAR: SE CAPACITARÁ A 4 USUARIOS TÉCNICOS QUE DESIGNE LA SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA.

EL PRESTADOR DE SERVICIOS ENTREGARÁ A CADA PARTICIPANTE CONSTANCIA DE PARTICIPACIÓN EN LOS MÓDULOS CITADOS FIRMADA POR EL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA.





ACTA DE FALLO

INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES

NO. IR/DGA/DRMSG/021/2017

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE TRANSPORTE DESTINADO A SERVICIOS PÚBLICOS Y LA OPERACIÓN DE PROGRAMAS PÚBLICOS (SEGUNDA VUELTA)

ADMINISTRACIÓN

EL PROVEEDOR ENTREGARÁ POR ESCRITO TODOS LOS USUARIOS DE ADMINISTRADOR Y CONTRASEÑAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS ANTES DESCRITOS.

SOPORTE TÉCNICO

EL PROVEEDOR BRINDARÁ SOPORTE TÉCNICO EN CASO DE FALLA O IRREGULARIDAD EN EL SISTEMA, POR EL PERIODO DE 12 MESES A PARTIR DE LA IMPLEMENTACIÓN.

MEDIO CONTACTO

EL PROVEEDOR INDICARÁ AL CENTRO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA UN NÚMERO TELEFÓNICO DISPONIBLE LAS 24 HORAS PARA CONTACTO Y LEVANTAMIENTO DE REPORTES.

EL PROVEEDOR DEBERÁ CONTAR CON UN CENTRO DE ASISTENCIA TÉCNICA "CAT" (NIVELES DE ESCALACIÓN)

NIVEL 1.- CENTRO DE CONTACTO

NIVEL 2.- SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO

NIVEL 3.- DIRECCIÓN DE OPERACIONES

NIVEL 4.- DIRECCIÓN COMERCIAL

PERSONAL CALIFICADO

EL PERSONAL DESIGNADO PARA DAR ATENCIÓN A LAS REPORTES LEVANTADOS RELACIONADOS A FALLAS EN LOS EQUIPOS DEBERÁN SER ATENDIDOS POR PERSONAL DE LA EMPRESA EL CUAL DEBE ACREDITAR LAS CAPACIDADES NECESARIAS PARA BRINDAR LA ATENCIÓN.

NIVELES DE SERVICIO POR CRITICIDAD

EL PROVEEDOR DEBERÁ BRINDAR ATENCIÓN DE ACUERDO A LOS SIGUIENTES PARÁMETROS

- PRIORIDAD 1: SE REQUIERE ATENCIÓN INMEDIATA DERIVADO DE QUE LA OPERACIÓN DEL SISTEMA ES INTERRUMPIDA Y POR LO TANTO LA OPERACIÓN DE LAS ÁREAS ES OBSTRUIDA. TIEMPO DE ATENCIÓN 1 HORA
- PRIORIDAD 2: SE REQUIEREN MODIFICACIONES O CORRECCIONES BÁSICAS QUE NO AFECTAN EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA Y DEL ÁREA PERO SE REQUIEREN PARA EFICIENTAR EL PROCESO. TIEMPO DE ATENCIÓN 12 HORAS
- PRIORIDAD 3: SE REQUIEREN MODIFICACIONES O CORRECCIONES A MEDIANO PLAZO QUE NO AFECTAN EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA. TIEMPO DE ATENCIÓN 72 HORAS
- PRIORIDAD 4: SE REQUIEREN MODIFICACIONES A LARGO PLAZO 1 SEMANA

PROGRAMA DE TRABAJO

NO ACT	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DURACIÓN	ACTIVIDAD PRECEDENTE
1	ANÁLISIS Y LEVANTAMIENTO DE LAS NECESIDADES DE LA DELEGACIÓN	PROVEEDOR	10 DÍAS	
2	DESARROLLO DE SISTEMA	PROVEEDOR	50 DÍAS	1
3	PRUEBAS	PROVEEDOR Y DELEGACIÓN (SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA / ÁREAS USUARIAS)	10 DÍAS	2
3.1	VERIFICAR QUE EL FUNCIONAMIENTO SE APEGA A LAS NECESIDADES, ASÍ COMO A LA NORMATIVIDAD APLICABLE PARA CADA UNA DE ELLAS.	ÁREA USUARIA CESAC / VUD	2 DÍAS	
3.2	VERIFICAR QUE EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PERMITE DESAHOGAR LOS TURNOS DE ACUERDO A LOS PROCESOS REALIZADOS EN CADA UNA DE SUS ÁREAS.	ÁREA USUARIA (ÁREAS SUSTANTIVAS)	2 DÍAS	3.1
3.3	VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO, VALIDACIONES Y ESTRUCTURA DE CÓDIGO QUE INTEGRAN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y APLICACIÓN MÓVIL.	SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	10 DÍAS	
3.4	VERIFICAR QUE LOS MÓDULOS ESTADÍSTICOS Y REPORTES CUMPLEN CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA JEFATURA DELEGACIONAL.	SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	2 DÍAS	3.2
5	MEJORA CONTINUA	PROVEEDOR	DURANTE LA VIGENCIA EL SOPORTE	4





ACTA DE FALLO

INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES

NO. IR/DGA/DRMSG/021/2017

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE TRANSPORTE DESTINADO A SERVICIOS PÚBLICOS Y LA OPERACIÓN DE PROGRAMAS PÚBLICOS (SEGUNDA VUELTA)

Con fundamento en el **artículo 59 de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal y el numeral 7.1 de las Bases** que rigen el presente procedimiento, la formalización del contrato se llevará a cabo en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales. -----

Se informa a los presentes que de conformidad con el artículo 88 de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal, los interesados afectados por cualquier acto o resolución emitido por la Convocante podrán interponer, ante la Contraloría General de la Ciudad de México, el recurso de inconformidad dentro del término de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación del acto o resolución que se recurra o de que el recurrente tenga conocimiento del mismo, el cual se sujetará a las formalidades de la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal.-----

Se hace del conocimiento a los participantes, que con fundamento en el artículo **113 Fracción VIII del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal**, la **Contraloría Interna** se reserva el derecho de requerir de acuerdo a la naturaleza de sus funciones, información y documentación a la Convocante, así como a los Proveedores o Prestadores de Servicios cuando lo estime conveniente.-----

La Convocante, en cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 39 Bis de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal, verificó que ninguno de los Participantes en la presente Invitación Restringida, se encuentren sancionados por la Contraloría General de la Ciudad de México o por la Secretaría de la Función Pública, lo que se acredita con las consultas realizadas en las páginas Web correspondientes, consultas que se agrega formando parte integral de la presente Acta.-----

En este acto se les pregunto a los asistentes si desean manifestar alguna observación u objeción al mismo, a lo que respondieron no tener alguna.-----

5.- CIERRE DEL ACTA-----

No habiendo otro asunto que tratar se da por terminado el acto correspondiente a la segunda etapa "resultado del dictamen, subasta y emisión del fallo" correspondiente al procedimiento de Invitación Restringida citada al rubro, siendo las 18:00 horas del mismo día de su inicio, firmando el acta para constancia y validez los que en ella intervinieron y recibiendo copia de la misma.-----

-----POR LA DELEGACION TLALPAN DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO-----

NOMBRE Y CARGO	FIRMA
Celso Sánchez Fuentesvilla Director de Recursos Materiales y Servicios Generales	
Carlos Alberto San Juan Solares Jefe de la Unidad Departamental de Adquisiciones	





ACTA DE FALLO

INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES

NO. IR/DGA/DRMSG/021/2017

ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE TRANSPORTE DESTINADO A SERVICIOS PÚBLICOS Y LA OPERACIÓN DE PROGRAMAS PÚBLICOS (SEGUNDA VUELTA)

Ernesto Alvarado Ruíz
Director de Centro de Servicios y Atención Ciudadana

POR EL ÓRGANO DE CONTROL INTERNO EN TLALPAN.

NOMBRE Y CARGO	FIRMA
Representante de la Contraloría Interna	No asistió

POR LA CONTRALORÍA CIUDADANA

No NOMBRE	FIRMA
Representante de la Contraloría Ciudadana	No asistió

POR LOS PARTICIPANTES

NOMBRE DE LA EMPRESA Y DEL REPRESENTANTE	FIRMA
Suministros y Servicios Eficaces, S.A. de C.V. Aurora Madeline Ramos Zamudio	
Gicisa Soluciones Integrales, S.A. de C.V. Fabio Córdova Zamorano	

ESTA HOJA DE REGISTRO FORMA PARTE INTEGRANTE DEL ACTA CORRESPONDIENTE AL FALLO DE LA INVITACIÓN RESTRINGIDA A CUANDO MENOS TRES PROVEEDORES NO IR/DGA/DRMSG/020/2017, PARA LA ADQUISICIÓN DE SOFTWARE PARA EL ANÁLISIS, DISEÑO, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN (CESAC Y VENTANILLA ÚNICA).

FIN DE TEXTO

