

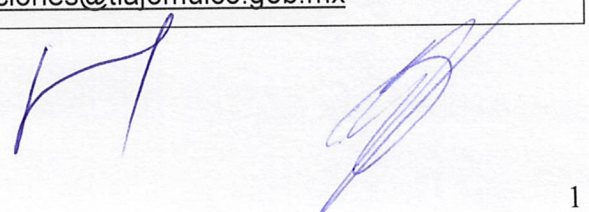
MUNICIPIO DE TLAJOMULCO DE ZÚÑIGA, JALISCO
OFICIALÍA MAYOR
“CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL”
OM-79/2021

“ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE ACTUALIZACIONES, MEJORAS Y SOPORTE DE LAS LICENCIAS PARA EL USO DEL SOFTWARE DENOMINADO PLATAFORMA “MEJORA TU CIUDAD” QUE GESTIONA LOS SERVICIOS DE LA CIUDAD Y SIRVE COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN CON LOS CIUDADANOS DEL MUNICIPIO DE TLAJOMULCO DE ZÚÑIGA, JALISCO”

El Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco a través de su Unidad de Compras ubicada en el primer piso del edificio de la calle Higuera número 70, Colonia Centro en Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, con teléfono 01 (33) 32 83 44 00 invita a las Personas Físicas y Morales interesadas, a participar en la LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL para la **“ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE ACTUALIZACIONES, MEJORAS Y SOPORTE DE LAS LICENCIAS PARA EL USO DEL SOFTWARE DENOMINADO PLATAFORMA “MEJORA TU CIUDAD” QUE GESTIONA LOS SERVICIOS DE LA CIUDAD Y SIRVE COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN CON LOS CIUDADANOS DEL MUNICIPIO DE TLAJOMULCO DE ZÚÑIGA, JALISCO”**, ello de conformidad con el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como el procedimiento que se establece en el Capítulo Segundo “De la Licitación Pública”, previsto por la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, y a efecto de normar el desarrollo de la presente Licitación, se emiten las siguiente:

CONVOCATORIA:
CRONOGRAMA

Número de Licitación	OM-79/2021
Pago de Derechos de las Bases	\$1,100.00 de conformidad con el artículo 133 fracción IX de la Ley de Ingresos del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.
Aprobación de Bases por el Comité	Viernes 03 de diciembre 2021
Publicación de la Convocatoria en el portal web del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco (en formato descargable)	Viernes 03 de diciembre 2021
Entrega de preguntas para Junta Aclaratoria y correo electrónico para el envío de preguntas	Hasta el jueves 09 de diciembre del 2021 a las 15:00 horas, correo: licitaciones@tlajomulco.gob.mx



Fecha, hora y lugar de la celebración de la primera Junta de Aclaraciones (art. 59, F. III, Ley)	Lunes 13 de diciembre 2021 a las 13:00 horas, la Dirección de Recursos Materiales, primer piso del Centro Administrativo (CAT), ubicado en la calle de Higuera número #70, Colonia Centro, Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, México.
Fecha, hora y lugar de celebración del acto de presentación de proposiciones (art. 59, F. III, Ley)	La presentación de proposiciones iniciará el Viernes 17 de diciembre 2021 a las 8:30 y concluirá a las 9:10 horas en el inmueble ubicado en Av. López Mateos Sur No. 1710 "B", salón 02, Hotel Encore, Colonia Santa Isabel, Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco. C.P. 45645.
Fecha, hora y lugar de celebración del acto de apertura de proposiciones (art. 59, F. III, Ley)	La apertura de proposiciones iniciará el Viernes 17 de diciembre 2021 a las 9:11 en el inmueble ubicado en Av. López Mateos Sur No. 1710 "B", salón 02, Hotel Encore, Colonia Santa Isabel, Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco. C.P. 45645
Resolución del ganador	En fecha de apertura de proposiciones o hasta 20 días hábiles posteriores, mismo lugar.
Origen de los Recursos (art. 59, F. II, Ley)	Municipal
Carácter de la Licitación (Art. 55 y 59, F. IV, Ley)	Local
Idioma en que deberán presentarse las proposiciones, anexos y folletos (Art. 59, F. IV, Ley)	Español
Ejercicio Fiscal que abarca la Contratación (Art. 59, F. X, Ley)	2021
Se acredita la suficiencia presupuestal (Art. 50, Ley)	SI
Tipo de contrato (Art. 59, F. X, Ley)	Contrato o Pedido (Orden de Compra) cerrado
Aceptación de proposiciones Conjuntas (Art. 59, F. X, Ley)	SI
Adjudicación de los Bienes o Servicios (por partida/todo a un solo proveedor (Art. 59, F. XI, Ley)	Se adjudicará a un solo licitante.

Participación de testigo Social (Art. 37, Ley)	NO
Criterio de evaluación de propuestas (Art. 59, F. XII, Ley)	Binario
Descripción detallada de los bienes o servicios con requisitos técnicos mínimos, desempeño, cantidades y condiciones de entrega (Art. 59, F. II, Ley)	Anexo 1
Anexos que cuenta con la relación enumerada de requisitos y documentos que deberán de presentar los licitantes incluyendo: 1.- Acreditación Legal 2.- Manifestación de NO encontrarse en los supuestos del Art 52 de la Ley 3.- Manifestación de Integridad y NO colusión 4.- Demás requisitos que sean solicitados	■ Anexo 3 ■ Anexo 4 ■ Anexo 4 ■ Anexo 1 y 2
Plazo de presentación de propuestas (Art. 60, Ley)	Normal: 14 días
Domicilio de las Oficinas de la Contraloría Municipal donde podrán presentarse inconformidades.	Independencia 105 Sur, colonia centro en Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.

Para los fines de estas bases, se entiende por:

“CONVOCANTE”	Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco
“DOMICILIO”	Higuera No. 70, Col. Centro, Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.
“COMITÉ”	Comité de Adquisiciones del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco
“UNIDAD CENTRALIZADA DE COMPRAS”	Unidad Centralizada de Compras de Recursos Materiales (Higuera no. 70, primer piso del Centro Administrativo Tlajomulco CAT, Colonia. Centro, Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco).



“LEY”	Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios
“LICITANTE”	Persona Física o Moral (Razón Social) Licitante en el proceso de licitación.
“REGLAMENTO”	Reglamento de Adquisiciones para el Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco
“PROVEEDOR”	Licitante Adjudicado.
“PROCESO”	La adquisición de: “ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE ACTUALIZACIONES, MEJORAS Y SOPORTE DE LAS LICENCIAS PARA EL USO DEL SOFTWARE DENOMINADO PLATAFORMA “MEJORA TU CIUDAD” QUE GESTIONA LOS SERVICIOS DE LA CIUDAD Y SIRVE COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN CON LOS CIUDADANOS DEL MUNICIPIO DE TLAJOMULCO DE ZÚÑIGA, JALISCO” los cuales están descritos en los anexos de las presentes bases.

Las Bases de Licitación así como sus respectivos anexos fueron aprobados por unanimidad por el Comité de Adquisiciones del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco; la propuesta del “LICITANTE” deberá sujetarse a las especificaciones señaladas en las Bases de esta Licitación y de cada uno de sus Anexos y para ello cada uno de los licitantes deberá de inscribirse en el presente proceso mediante el pago de derechos de Bases de Licitación ello con fundamento en el artículo 133 fracción IX de la Ley de Ingresos del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco y para ello deberán de acudir con la orden de pago adjunta al formato PDF que se encuentra firmado de esta convocatoria a cualquiera de las cajas de la 6 a la 16 de la recaudadora central ubicada en Planta Baja de la calle Higuera no. 70, del Centro Administrativo Tlajomulco CAT, Colonia Centro, Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco a pagar la cantidad señalada en el apartado costo de las bases, una vez hecho esto se le entregará un recibo oficial con el que deberá de acudir a la Dirección de Recursos Materiales ubicadas en calle Higuera no. 70, primer piso del Centro Administrativo Tlajomulco CAT, colonia Centro, Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, lugar donde se le entregaran copias y formato Word de la Convocatoria, Bases y Anexos del presente proceso.

Atentamente

LCP. Raúl Cuevas Landeros
Director de Recursos Materiales
del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco



Municipio de Tlajomulco
de Zúñiga, Jalisco
**DIRECCIÓN DE RECURSOS
MATERIALES**

ESPECIFICACIONES

OM-79/2021

“ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE ACTUALIZACIONES, MEJORAS Y SOPORTE DE LAS LICENCIAS PARA EL USO DEL SOFTWARE DENOMINADO PLATAFORMA “MEJORA TU CIUDAD” QUE GESTIONA LOS SERVICIOS DE LA CIUDAD Y SIRVE COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN CON LOS CIUDADANOS DEL MUNICIPIO DE TLAJOMULCO DE ZÚÑIGA, JALISCO”

El proyecto deberá contemplar todo lo necesario para el relevamiento, diseño, ingeniería, desarrollo, implementación, instalación, y soporte de puesta a punto de la plataforma.

- a) Los proveedores participantes deberán de presentar carta que en donde se acredite como Distribuidor con autorización por escrito de la empresa creadora del diseño e implementación de las estructuras de datos, procesos y líneas de código fuente (programas) que conforman los módulos, a fin de garantizar el conocimiento y dominio del código fuente y cada uno de los módulos que comprende la plataforma.
- b) EL proveedor deberá acreditar que cuenta con personal técnico certificado para soportar la solución ofertada.
- c) La tecnología Ofertada deberá contar con plena compatibilidad con la infraestructura del Municipio sin aditamentos o licenciamientos especiales u adicionales a lo especificado en el presente proyecto.
- d) Todas las propuestas deberán considerar el soporte técnico en sitio o remoto y garantía de misión crítica (4 Hrs) en sitio 24 x 7 los 365, durante el período de contratación.
- e) La plataforma deberá de estar disponible para que cualquier ciudadano tenga acceso a la descarga a través de las tiendas electrónicas como Play Store y Apple Store. La Adquisición de los certificados de seguridad para ello, correrá a cargo del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga.

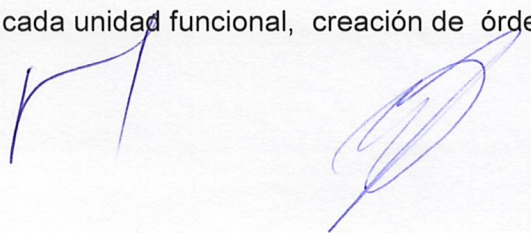
Las características aquí descritas son mínimas enunciativas más no limitativas del servicio requerido que el proveedor deberá de cumplir.

Servicio de renovación, actualizaciones, mejoras y soporte de las licencias para el uso del software denominado Plataforma “Mejora tu Ciudad” que gestiona los servicios de la ciudad y sirve como medio de comunicación con los ciudadanos, sin límite de usuarios en los siguientes módulos:

1. Módulo Gestión Servicios Ciudad.

- Mantenimiento correctivo

El módulo deberá permitir definir los flujos de trabajo de cada unidad funcional, creación de órdenes de trabajo (OTs).




Deberá permitir la planificación de todos los trabajos a realizar por usuarios Municipales y concesionarias.

2. Módulo Gestión Servicios Ciudad

- Consultas ciudadanas

EL módulo deberá dar respuesta de manera automática tanto a los ciudadanos y operadores del call center en relación de los reportes generados por los ciudadanos.

3. Gestión Ciudadanos

- a. CRM Ciudadano

EL módulo deberá permitir el control de los reportes generados por los ciudadanos.

4. Módulo de Gestión Comunicación

- Comunicados y alerta

El módulo permitirá establecer estrategias de comunicación con bases en los intereses de los ciudadanos.

5. Módulo de Comunicación

- Lanzadera y tiendas de aplicaciones

Permitirá que los ciudadanos tengan acceso a la plataforma a través de las tiendas de aplicaciones, el cual será el canal de comunicación e interacción con la ciudad, simplificando y mejorando cada una de las acciones.

6. Módulo Analítica Gestión – Business Intelligence (BI)

El módulo permitirá conocer la realidad de la gestión de los servicios de la ciudad para la toma de decisiones en base a datos consolidados en tiempo real.

El proveedor deberá proporcionar acceso en tiempo real a la base de datos para el análisis de la información:

1. Reportes pendientes por atender durante un periodo de tiempo por unidad funcional.
2. Análisis de origen del levantamiento de solicitudes, distribución de geográfica de los avisos.
3. Cómo y quiénes están realizando su trabajo en tiempo y forma.
4. Conocer la satisfacción de la ciudadanía.

7. Módulo de SDK Mobile

El Municipio deberá de solventar la disponibilidad del aplicativo para Android e IOS.

8. Módulo de Chatbot.

EL módulo deberá ser un bot para whatsapp que permitirá la creación y consulta de reportes dentro de la plataforma de manera desatendida para el Municipio (sin intervención humana) lo cual servirá como un canal ciudadano.

9. Integración de nuevas tarjetas.

Servicio de integración y publicación de tarjetas: 3 tarjetas Android y 3 tarjetas IOS.

La plataforma deberá incluir las siguientes funcionalidades:

1. Podrá recibir en un mismo apartado todas las solicitudes de cada unidad funcional: Aseo público, Atención ciudadana, Alumbrado Público, Agua potable y saneamiento, Pipas, tráfico y movilidad, Mantenimiento en vialidades, Fiscalía ambiental, Comercio en vía pública, Mejora



Regulatoria, Contraloría, Espacios Alternos, Caminos auxiliares, Inspección y vigilancia, Participación ciudadana, UNASAM, Taller, Protección ambiental, Verificación de la edificación, Procuraduría Social, Unidades Deportivas, INDAJO, Parques y áreas verdes, así como todas aquellas que se adicionen.

2. Podrá permitir que cada reporte pase de una unidad funcional a otra, desde la misma plataforma, respetando el flujo de trabajo.
3. Crear usuarios con perfiles específicos: creador para dar de alta solicitudes; gestor, recepción y alta de reportes; técnico, encargado de ejecutar soluciones y resolver problemáticas en sitio; seguimiento, acompañamiento a las solicitudes ciudadanas para cumplir indicadores de calidad; comunicación, para que se pueda dar a conocer la resolución del mismo ciudadano; y supervisor, con visión 360° de todas las categorías del servicio; y los que se consideren necesarios.
4. La plataforma permitirá crear reportes con tres estados: nuevo, planificar ejecución y planificado por contingencias.
5. Cada unidad funcional podrá tener diferentes niveles de prioridad.
6. Deberá permitir la recepción de notificaciones con tareas pendientes, notas de trabajo.
7. Deberá permitir que los ciudadanos agreguen comentarios a cada reporte atendido.
8. EL proveedor deberá establecer flujos de trabajo para cada unidad funcional de acuerdo a las necesidades del Municipio.
9. Para el seguimiento de los reportes, la plataforma deberá tener bloque de seguimiento, bloque de revisión y bloque de actuación.

Soporte técnico.

1. El proveedor deberá de ofrecer asistencia técnica para el uso de API, asistencia al configurar los flujos de trabajo para enviar información a sistemas externos, acceso a un entorno de preproducción para probar las integraciones.
2. Se deberán de contemplar las tareas de formar a otros desarrolladores en el uso del API, facilitar ejemplos de peticiones y de cómo configurar un flujo de trabajo para enviar una determinada información a un sistema externo.
3. El proveedor deberá ofrecer una bolsa de horas de 9576 horas consultor durante la vigencia del contrato.
4. El proveedor deberá proveer los servicios de desarrollo de nuevos cuadros de mando y widgets de analíticos, evolutivos e integraciones que se requieran.

Soporte Funcional.



El proveedor deberá de ofrecer soporte funcional en cualquiera de los módulos contratados a través de correo electrónico con un tiempo de respuesta de 4 horas x 365 días. Se deberá de considerar lo siguiente:

1. Capacitación y resolución de dudas funcionales sobre el uso general de la plataforma para personal que sea asignado por el Municipio.
2. Para cualquier error en la aplicación, el proveedor deberá de resolverlo derivando a un responsable para solución, evaluando la gravedad y resolviéndolo al 100%.
3. Las propuestas funcionales para la operación de la plataforma del gobierno deberán ser llevadas al aplicativo por parte del proveedor.

Nivel de servicio.

Como servicio en la nube, el proveedor deberá garantizar que el sistema esté siempre disponible y los errores reportados sean corregidos con la mayor agilidad posible. De esta manera:

1. Los mantenimientos de la infraestructura de sistemas se deberán realizar los fines de semana para no afectar la operación.
2. Si se tuviese que realizar un mantenimiento urgente de la infraestructura de sistemas, el proveedor deberá llevarlos a cabo de forma escalonada y eligiendo los horarios que menos afecten al trabajo de los usuarios internos y ciudadanos.
3. El proveedor deberá realizar despliegues correcciones de errores y mejoras en el rendimiento según los vaya teniendo disponibles y estos despliegues deberán de ser transparentes para los usuarios.

1. Tiempos de resolución de incidencias basados bajo el siguiente esquema:

Tipo de incidencia	Tiempo máximo de respuesta (TMR): tiempo desde que se detecta y reporta la incidencia por parte del usuario hasta que se inicia la atención por parte del proveedor.	Tiempo medio de actualización (TMA): frecuencia con la que se actualiza el estado de la incidencia desde que se inicia la atención por parte del proveedor.	Tiempo objetivo de resolución (TOR): tiempo en el que se espera resolver la incidencia desde que se detecta y reporta por parte del usuario.
Caída total del servicio	30m	30m	<3h
Interrumpe el trabajo de todos los usuarios	30m	2h	<5h
Interrumpe el	30m	4h	<8h

trabajo de más de 10 usuarios			
Interrumpe el trabajo de menos de 10 usuarios	1h	8h	<48h
Permite trabajar, pero con dificultad	1h	No aplica	<120h

17



ORDEN DE PAGO
BASES DE LICITACIÓN OM-79/2021

	
MUNICIPIO DE TLAJOMULCO DE ZÚÑIGA, JALISCO DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES	
DATOS DE LICITACIÓN	
IMPORTE: \$1,100.00 CON LETRA: SON MIL CIEN PESOS, 00/100, M. N.	
LICITACIÓN PÚBLICA LOCAL	OM-79/2021 "ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE ACTUALIZACIONES, MEJORAS Y SOPORTE DE LAS LICENCIAS PARA EL USO DEL SOFTWARE DENOMINADO PLATAFORMA "MEJORA TU CIUDAD" QUE GESTIONA LOS SERVICIOS DE LA CIUDAD Y SIRVE COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN CON LOS CIUDADANOS DEL MUNICIPIO DE TLAJOMULCO DE ZÚÑIGA, JALISCO"
DATOS DEL LICITANTE	
LICITANTE	
R. F. C.	
NO. DE PROVEEDOR (PARA EL CASO DE CONTAR CON NÚMERO)	
NOMBRE DE REPRESENTANTE	
TELÉFONO CELULAR DE CONTACTO	
CORREO ELECTRÓNICO	
Sello autorización área responsable LIC. RAÚL CUEVAS LANDEROS DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES 	

Favor de llenar a máquina o con letra de molde